

Candidat-e: Ramona Mueller

N° du/de la candidat-e: XXXX

Date: JJ/MM/AAAA

Titre du jeu de rôles

**Mener un entretien client**

Se réfère à l'objectif évaluateur:

**1.1.2.2**

### Situation initiale

La société Fitting-Tech SA est une entreprise réputée qui fabrique des ferrures de haute qualité destinées à l'aménagement de magasins et à la réalisation de vitrages spéciaux. Ses clients sont en premier lieu des concepteurs de magasins de Suisse et d'Europe occidentale.

### Situation de travail du/de la candidat-e

Un nouveau vendeur engagé auprès d'un client déjà existant (concepteur de magasins de la région) souhaite se renseigner sur l'offre de produits de la Fitting-Tech SA. Comme votre supérieur est empêché, il vous a chargé de mener l'entretien avec le client.

Le client, M. Peter Meier (expert 1), souhaite recevoir des informations sur les produits et les prestations de service de la Fitting-Tech SA. Donnez-lui un aperçu des lignes de produits, des offres spéciales et des prestations de service de votre entreprise.

L'objectif est de mettre en avant la qualité de votre entreprise. Employez-vous à convaincre votre client des avantages des produits et de la compétence de votre entreprise afin qu'il achète davantage de produits auprès de la Fitting-Tech SA à l'avenir.

### Tâches

Vous menez l'entretien en traitant les tâches suivantes:

1. **Clarifier les besoins des clients**  
Renseignez-vous sur les besoins du client.
2. **Présenter l'entreprise**  
Le client ne connaît que vaguement la Fitting-Tech SA. Présentez-lui l'entreprise (activité principale, taille, forme d'organisation, siège et succursales, direction générale).
3. **Présenter les produits**  
Présentez-lui les différents produits, les offres spéciales, les avantages par rapport à la concurrence. Enumérez d'autres prestations de service de la Fitting-Tech SA.
4. **Conseiller le client**  
Conseillez le client et répondez à ces questions.
5. **Compte rendu de l'entretien et marche à suivre**  
Au bout de 12 minutes environ, résumez ce qui a été dit et présentez la marche à suivre.