

Candidat-e: **Ramona Mueller**

N° du/de la candidat-e: **numéro** Date: **JJ/MM/AAAA**

Titre du jeu de rôles

Mener un entretien client

Se réfère à l'objectif évaluateur:

1.1.2.2 P

En ma qualité d'expert-e 1, j'assume le rôle suivant:

Je suis responsable des achats auprès d'un concepteur de magasins régional. Notre entreprise équipe principalement des magasins de chaussures et des magasins de vêtements. Je n'ai pas encore beaucoup d'expériences dans cette branche. Je voudrais apprendre à connaître les lignes de produits et les prestations de service de la Fitting-Tech SA. Si les produits de la société Fitting-Tech SA me conviennent, je suis prêt à augmenter le volume d'achat auprès de celle-ci.

Scénario

Au cours de l'entretien, je souhaite soumettre les points suivants au/à la candidat-e:

- Au début de notre entretien, la candidate doit me poser des questions précises quant à mes besoins.
- Comme je ne connais pas son entreprise, elle doit me la présenter brièvement. Voici ce qui m'intéresse tout particulièrement:
 - les activités principales de l'entreprise, sa taille, son organisation, son siège et ses succursales, sa direction générale, etc.
- Offre de l'entreprise:
La candidate doit me présenter les différents produits de son entreprise, sans oublier ses offres spéciales, les produits sur mesure et les avantages par rapport à la concurrence. Je demande des précisions si la candidate omet de mentionner un des éléments précités.
- Les délais sont un facteur déterminant. Actuellement, notre entreprise doit transformer cinq succursales. Celles-ci doivent être prêtes le 30 septembre. Etes-vous en mesure de tenir ces délais?
- Je critique les prix élevés, notamment en comparaison avec l'Italie du Nord. Quels sont les arguments de la candidate? P.ex. produits d'excellente qualité, fiabilité, livraison rapide, courtes distances, etc.
- A la fin de l'entretien, la candidate doit résumer brièvement ce qui a été dit et indiquer clairement ce qui a été convenu: envoi de brochures d'information, le vendeur de la Fitting-Tech SA vous contactera, etc.
- Au bout de 13 minutes environ, je pose la question suivante: «Quelle est la marche à suivre? Que proposez-vous?»