

**B. PRODUCTION ORALE EN INTERACTION (coefficient : 1,5)**

Sujet 2

**SIMULATION D'ENTRETIEN TELEPHONIQUE**

Durée : 10mns+10mns de préparation

Lisez cette fiche pour préparer l'entretien téléphonique .Vous serez amené(e) dans l'échange qui suivra, à préciser les difficultés rencontrées au cours de cette entretien téléphonique. **L'entretien et l'échange qui suivra se feront exclusivement en langue anglaise.**

<b>CONTEXTE</b>	<p>Vous travaillez dans l'entreprise de transport TRANSPORT MAX Ltd</p> <p>Le gérant d'un restaurant à Sydney vous appelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il avait commandé 2 palettes de crevettes Calédoniennes pour Noel</li> <li>- Nous sommes le 23 et il n'a toujours rien reçu.</li> </ul>
<b>PROTAGONISTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous, le responsable logistique de TRANSPORT MAX Ltd</li> <li>- Le client Australien, Mr Johnson, gérant du restaurant</li> </ul>
<b>PROBLEME(S)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer le retard au client de façon polie</li> <li>- Proposer une solution rapide et efficace au client</li> </ul>
<b>ENJEUX EVENTUELS</b>	<p><b>Il s'agit pour le candidat de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rester professionnel face au client très énervé</li> <li>- Lui proposer une solution satisfaisante</li> <li>- Ne pas perdre Mr Johnson qui est un gros client</li> <li>- Ne pas ternir l'image de l'entreprise.</li> </ul>