

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

Sujet 5

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.**

CONTEXTE	<ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes Mr Martin et vous travaillez au service après-vente de l'entreprise PROFILE qui fabrique des tôles ondulées. - Vous recevez un appel d'un client du Vanuatu qui est anglophone.
PROTAGONISTES	<p>Conversation téléphonique entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous, Mr Martin responsable du service après-vente - Mr John, le client
PROBLEME(S)	<p>Mr John a passé commande de 4 palettes de tôles ondulées pour sa société à Port Vila. Il devait être livré il y a une semaine et il n'a toujours rien reçu.</p>
ENJEUX EVENTUELS	<p>Il s'agit pour le candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justifier le retard - Proposer des solutions rapides - Satisfaire le client qui fait appel à vous pour la première fois. - Faire un geste commercial afin de donner une image positive de l'entreprise.