

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

Sujet 4

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	Un client appelle l'entreprise <i>EVERYTHING U WANT</i> pour passer une commande d'un chargement de 400 flacons d'essence de Niaouli.
PROTAGONISTES	<ul style="list-style-type: none"> - Vous exploitant chez <i>EVERYTHING U WANT</i> - Le client Mrs Clear
PROBLEME(S)	Délais de livraison assez courts
ENJEUX EVENTUELS	<p>Il s'agit pour le candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demander toutes les informations nécessaires (noms et adresses de l'expéditeur et du destinataire / date d'enlèvement et de livraison / conditionnement / poids / tarif/mode de livraison) - Envoyer un mail de confirmation - satisfaire le client en étant courtois et professionnel