

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.**

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