|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 5 – Jeux de rôles | | |  |
| Durée : 45’ | Groupe d’hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Vous travaillez dans la société Erbioline et vous êtes confronté à diverses situations de communication orales avec des personnes extérieures à l'entreprise.

**Travail à faire**

1. Formez des groupes de 3 personnes.
2. Réalisez les jeux de rôles en vous basant sur les scénarios suivants : Chaque personne doit jouer tous les scénarios en tant que gestionnaire de PME puis en tant que tiers extérieur à l’entreprise.
3. À la fin de chaque rôle, faites devant vos camarades, une analyse réflexive de la situation vécue, de vos actions et vos réactions en utilisant la grille du chapitre 11 *(p. xxx).*

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 1** | |
| **Cadre général** | Un fournisseur potentiel vous a contacté pour proposer de nouveaux produits (essences de parfum).  Vous l’avez orienté vers la directrice qui lui a dit de contacter le responsable commercial.  Le responsable commercial l’a orienté vers le responsable recherche et développement. Lequel lui a dit de contacter la direction. |
| **Acteurs** | * Vous. * Le fournisseur de produits. |
| **Relation entre acteurs** | Le fournisseur vous rappelle en colère, car il est promené d’une personne à l’autre. |
| **Enjeux** | Le calmer et trouver une solution. |
| **Stratégie** | Conciliation |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 2** | |
| **Cadre général** | Un client se présente à l’accueil pour une réclamation. |
| **Acteurs** | * Vous. * Le client. |
| **Relation entre acteurs** | Un client qui a acheté des bougies parfumées il y a un mois, se présente car le produit acheté a une malfaçon : les bougies ne sentent rien selon lui. |
| **Enjeux** | Satisfaction du client |
| **Stratégie** | Conciliation |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 3** | |
| **Cadre général** | Vous réceptionnez l’appel téléphonique d’un distributeur qui ouvre un magasin dans lequel seront commercialisés nos produits. |
| **Acteurs** | * Vous. * Le revendeur mécontent. |
| **Relation entre acteurs** | Un revendeur vous appelle car son magasin, qui doit ouvrir à la fin de la semaine, n’a pas reçu les produits commandés et notre commercial lui a annoncé une livraison des produits avec une semaine de retard. |
| **Enjeux** | Calmer le client. |
| **Stratégie** | Conciliation. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 4** | |
| **Cadre général** | Un client vous appelle car, en contrôlant sa facture, il s’aperçoit que des coupelles portes bougies lui ont été facturées et livrées alors qu’il ne les avait pas commandées.  Ces coupelles sont obligatoirement regroupées avec les bougies mais les références sont différentes. Elles ne peuvent être dissociées des bougies. |
| **Acteurs** | * Vous. * Le client. |
| **Relation entre acteurs** | Il est furieux car il considère qu’il s’agit d’une vente forcée. |
| **Enjeux** | Satisfaire le client. |
| **Stratégie** | Conciliation. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 5** | |
| **Cadre général** | Une personne qui envisage de réaliser des achats de parfums d’intérieurs, vous appelle pour connaître les noms de vos concurrents. |
| **Acteurs** | * Vous. * Une personne au téléphone. |
| **Relation entre acteurs** | Une demande inhabituelle qui n’est pas correcte. |
| **Enjeux** | Ne pas répondre sans le froisser. |
| **Stratégie** | Conciliation**.** |

### Doc. 1  Les pièges de la communication externe

Les pièges suivants sont ceux dans lesquels vous ne devez pas tomber lors des jeux de rôle.

* Les pièges très graves, vous conduiront, certainement à une note inférieure à la moyenne
* Les pièges graves vous conduiront certainement à une note autour de la moyenne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pièges à éviter** | **Exemples** | **Gravité** |
| **Prendre des initiatives qui ne sont pas de son ressort.** | Vous accordez une réduction à un client alors que vous n’en avez pas la compétence.  Vous prenez un rendez-vous pour un collègue ou un supérieur sans lui demander son accord.  Vous proposez des solutions impossibles. | **Très grave** |
| **Critiquer son entreprise ou un collègue devant un tiers, ne pas être solidaire.** | « Vous n’êtes pas le premier à soulever ce problème lié au service commercial ».  « M. XX, nous pose des problèmes » ou « M. XX, n’est pas très bon ». | **Très grave** |
| **Terminer sans avoir demandé une ou des informations capitales.** | Vous devez reprendre contact avec votre interlocuteur, mais vous ne lui avez pas demandé ses coordonnées.  Vous avez pris une commande et vous avez oublié la référence de l’article, la quantité commandée ou l’adresse de livraison. | **Très grave** |
| **Rester sans réponses aux demandes.** | Vous restez silencieux. | **Très grave** |
| **Utiliser un langage inapproprié.** | Vous parlez de façon vulgaire. | **Très grave** |
| **Ne pas filtrer les appels.** | Vous transférez l’appel contre la volonté du destinataire. | **Très grave** |
| **Considérer que le jeu de rôle n’est qu’un jeu, et le jouer sans s’investir.** | Vous ne prenez pas au sérieux le jeu de rôle. | **Très grave** |
| **Oublier de se présenter et de présenter l’entreprise en décrochant.** | « Bonjour ». | **Grave** |
| **Transférer un appel sans identifier le correspondant ou la cause de l’appel.** | « Une personne cherche à vous joindre ». | **Grave** |
| **Utiliser un langage inapproprié.** | Vous parlez de façon familière. | **Grave** |
| **Terminer sans reformuler.** | Vous n’avez pas contrôlé que vous aviez bien compris le problème soulevé. | **Grave** |
| **Avoir une analyse réflexive superficielle.** | Vous ne vous autocritiquez pas. | **Grave** |