

AVANT DE COMMENCER

1 Une fois le contact établi avec votre fournisseur, comment préféreriez-vous commander les produits ?

EN SITUATION...

2 Écoutez les conversations entre le responsable des ventes (RV) et le client, puis répétez.

6 Conversation 1 : Vérifier une commande

RV : Bonjour, je suis Nicolas Fernand de TransGourmet. Puis-je parler à votre chef de cuisine s'il vous plaît ?

Client : Bonjour Monsieur. Je suis Séverine Tillon, chef de cuisine.

RV : Je voudrais juste vérifier quelques petites choses avec vous sur votre dernière commande.

Client : Très bien.

RV : Alors, vous avez commandé 10 litres de lait entier, 5 litres de lait demi-écrémé et un litre aussi de yaourt grec. Ensuite, vous avez un kilo de beurre. Vous ne voulez pas de fromage ?

Client : Non, pour le moment nous avons ce qu'il faut.

RV : Très bien. Souhaitez-vous ajouter autre chose à votre commande ?

Client : Non, c'est bon pour le moment.

RV : Parfait. Je vous livrerai cette commande dans l'après-midi.

7 Conversation 2 : Modifier une commande

Client : Bonjour, je suis le Chef Barman du Globe.

RV : Oui, vous souhaitez passer une commande avec nous ?

Client : En réalité, j'ai déjà passé une commande hier mais je souhaiterais effectuer quelques petits changements.

RV : Pas de problème. Je reprends votre commande. Là voici. Que souhaitez-vous changer ?

Client : Nous avons besoin de 12 citrons jaunes et non 12 citrons verts.

RV : D'accord. Autre chose ?

Client : Oui, il me faudrait deux bocaux d'olives vertes, pas des noires ; et un paquet de cacahuètes salées et non nature.

RV : Donc, je remplace les 12 citrons verts, les olives noires et les cacahuètes par 12 citrons jaunes, les olives vertes et les cacahuètes salées ?

Client : Oui, c'est cela. Quand pensez-vous pouvoir faire la livraison ?

RV : Demain entre 8h et midi.

Client : C'est parfait, merci !

8 Conversation 3 : Annuler une commande

RV : Service des ventes, bonjour. Je suis Adrien Dupont.

Client : Bonjour Monsieur Dupont. Je vous appelle pour annuler une commande.

RV : Puis-je avoir votre numéro de commande s'il vous plaît ?

Client : Oui, c'est le 6154XY.

RV : Souhaitez-vous annuler l'ensemble de la commande ou seulement une partie ?

Client : L'ensemble de la commande car un client qui organisait un gros événement vient de l'annuler. Je suis désolé.

RV : Ne vous inquiétez pas ! Si vous voulez, nous pouvons mettre votre commande en attente au cas où le client change d'avis.

Client : Oui, on ne sait jamais. Y a-t-il des frais d'annulation ?

RV : L'annulation est gratuite jusqu'à 48h avant la livraison.

Client : C'est bon à savoir ! Merci beaucoup pour vos conseils Monsieur Dupont.

RV : Je vous en prie. Bon après-midi.

Client : À vous aussi. Au revoir.

9 Conversation 4 : Plaintes

Client : Bonjour, puis-je parler au directeur commercial s'il vous plaît ? J'ai un problème avec ma commande.

RV : Bonjour-madame, je suis le directeur commercial. Quel est le problème avec votre commande ?

Client : Voilà, j'ai réalisé une commande en début de semaine dernière et elle vient seulement d'arriver. En plus, il manque des produits !

RV : Je vais tout de suite vérifier dans le système, si le problème vient de nous, nous vous livrerons les produits manquants sous 24h avec une réduction...