

MISE EN SITUATION

Vous réceptionnez une livraison.

Lors de son contrôle, vous vous apercevez qu'un carton est détérioré.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial ?*

MISE EN SITUATION

Vous réceptionnez une livraison urgente qu'un client doit venir chercher dans la journée.

Lors de son contrôle, vous vous apercevez qu'il manque un colis sur le bon de livraison.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial ?*

MISE EN SITUATION

Vous réceptionnez une livraison par un transporteur.

Lors de son contrôle, vous vous apercevez qu'un colis est ouvert.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial ?*

MISE EN SITUATION

Vous réceptionnez une livraison.

Lors de son contrôle, vous vous apercevez qu'il y a un colis en trop.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial ?*

MISE EN SITUATION

Vous réceptionnez une livraison.

Lors de son contrôle, vous vous apercevez qu'une erreur de référence a été commise, après le départ du livreur.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial?*

MISE EN SITUATION

Un client vous appelle pour avoir des informations sur un produit.

- *Donnez-lui les caractéristiques techniques et commerciales du produit.*

MISE EN SITUATION

Votre entreprise utilise un transporteur pour ses livraisons.

Un client se plaint que sa livraison n'est pas arrivée.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial ?*

MISE EN SITUATION

Votre entreprise fait elle-même ses livraisons.

Un client se plaint que sa livraison n'est pas arrivée.

➤ *Que devez-vous faire sur le plan administratif et commercial ?*

MISE EN SITUATION

Un client vient d'acheter un produit dont il est mécontent après l'avoir utilisé.

➤ *Que lui dites-vous ?*

MISE EN SITUATION

Par télécopie, vous avez reçu un bon de commande.

Malheureusement le message n'a pas été transmis dans sa totalité car votre télécopieur est tombé en panne. Il vous manque certaines informations et vous êtes chargé(e) de contacter l'émetteur.

➤ *Que lui dites-vous ?*

MISE EN SITUATION

Le code barre d'un produit a disparu. Une hôtesse de caisse vous appelle au téléphone.

➤ *Comment réagissez-vous ? Comment traitez-vous ce cas ?*