

Marketing

FICHE DE NÉGOCIATION (page 114)

Sous-épreuve E52

Négociation vente en langue étrangère

Forme Ponctuelle/CCF

ÉPREUVE PONCTUELLE/CCF ORALE

CANDIDAT :

Nom :

Prénom(s) :

Matricule :

Date :

Matin

Après midi

Commission n°:

40 minutes : Simulation 15 minutes maximum et Entretien 25 minutes maximum

NÉGOCIATION

1. Présentation de l'offre commerciale construite

1.1 Nom, fonctions et nationalité du client

Carmen Belmonte Juárez, vecina de la urbanización Descanso Feliz en México D.F. Vive con su familia de cinco miembros, su marido y tres hijos.

1.2 Entreprise et secteur d'activité :

Gas Natural es una multinacional dedicada a la distribución de energías. Es una empresa comprometida con el medio ambiente.

www.gasnaturalfenosa.es

1.3 Moyen de contact (téléphone, rencontre sur un salon...)

Uno de los comerciales de Gas Natural hace el puerta a puerta para informar de la instalación de las tuberías para la canalización del gas.

2. Définition et préparation des points négociables

2.1 Besoin(s) exprimé(s) décrit(s) succinctement

El vendedor insiste en la necesidad de optar por una energía más limpia para la calefacción, la cocina y el agua caliente. La factura sería más barata que la actual.

2.2 Contraintes signalées (délais, modes de transport à respecter...)

Las molestias causadas a los propietarios durante el periodo que dura la obra de acondicionamiento.

3. Présentation de l'offre commerciale construite

Se presenta las nuevas infraestructuras que se están creando para la canalización del gas. Toda la instalación corre a cuenta de la empresa y además ofrece una serie de descuentos iniciales a nuevos clientes. La oferta tiene la validez de dos meses.

4. Risques commerciaux et politiques

4.1 Prise en compte des règles culturelles et éthiques

Existe una desconfianza a que los precios sean más altos que los actuales o que después del periodo de ofertas y pruebas los precios suban. También los trabajos en cada vivienda no cuentan con el agrado de los propietarios, temerosos de que haya desperfectos.

4.2 Conséquences de différences éventuelles en termes de coûts, dates limites et risques

Se necesita el permiso de cada propietario para entrar en la propiedad y hacer llegar la instalación hasta la vivienda.

5. Proposition d'une solution adaptée

La empresa se compromete a congelar los precios durante dos años para dar seguridad a los nuevos clientes. Asimismo, la empresa se compromete a indemnizar a los propietarios en caso de sufrir desperfectos y costear las obras.