

Consumidores

FICHE DE NÉGOCIATION (page 202)

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

Felipe Márquez González, vecino del barrio de la Boca en Buenos Aires.

1.2 Entreprise et secteur d'activité

Iberdrola lleva más de 150 años de historia y ha logrado convertirse en una de las mayores compañías eléctricas del mundo. Posee un proyecto industrial a largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, apoyado en una estrategia de crecimiento sostenible.

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

Uno de los comerciales de Iberdrola hace el puerta a puerta para informar de las ofertas de la compañía y de las ventajas de hacerse cliente. Intenta recuperar antiguos clientes que se pasaron a la competencia.

2. Définition et préparation des points négociables

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

Se ha detectado que muchos clientes ya no están tan satisfechos con su compañía actual por sus tarifas y servicios.

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

Es un barrio que desde hace un año pertenece a la competencia y los intentos de penetración de Iberdrola han sido infructuosos.

3. Présentation de l'offre commerciale construite

Si se cambia a Iberdrola se garantiza una reducción real de la factura eléctrica del 20% durante los próximos 12 meses y a partir de ahí un 10 garantizado. Es una empresa que reinvierte parte de sus beneficios en proyectos sociales y de conservación del medio ambiente.

4. Risques commerciaux et politiques

4.1 Prise en compte des règles culturelles et éthiques

Es un barrio tradicional al que le cuesta cambiar.

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

Los descuentos agresivos puede que se vuelvan en contra y terminen no siendo tan rentables como se piensa.

5. Proposition d'une solution adaptée

Un sistema de bonificación y acumulación de puntos con los que se pueden canjear regalos.