**Cas Générik : accueil d’un client au téléphone – Dossier étudiant**

**Analyse d’une situation de communication orale interpersonnelle**

Il est 9h45. Jade, assistante commerciale affectée au service clientèle de l’entreprise GENERIK est à son poste de travail. Le téléphone sonne.

Après avoir relu le contexte du cas GENERIK, vous écoutez l’enregistrement autant de fois que nécessaire et vous répondez aux différentes questions posées.

1. Analyse du contexte

Quel est le cadre de cette situation ?

Quels sont les contraintes de Jade dans cette situation ? (quels éléments propres au processus de vente de Générik a-t-elle intégré pour pouvoir mener cet entretien ? A-t-elle respecté ces éléments ?)

Quels sont les objectifs poursuivis par les acteurs ?

Qui sont les acteurs ? Quel est leur rôle ? Leur statut ?

Comment qualifieriez-vous la relation entre les acteurs ? (durable, ancienne, nouvelle, habituelle, occasionnelle) Justifiez votre réponse en précisant quels signes le montrent.

Quel est le canal utilisé ?

A quelle heure se déroule cette situation ? Cela peut-il avoir une incidence sur l’efficacité de la communication ? Justifiez votre réponse.

Quelles formes de communication identifiez-vous ? Justifiez vos réponses.

Quels sont les différents rites (rituels) qui sont ici mis en œuvre ?

Quelles sont les différentes phases de cette situation ?

Quels sont les enjeux des différents acteurs ? Justifiez votre réponse.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acteur | Acteur 1 : | Acteur 2 : |
| Enjeu opératoire |  |  |
| Enjeu territorial |  |  |
| Enjeu identitaire |  |  |
| Enjeu relationnel |  |  |
| Enjeu conatif |  |  |

Quelles sont les techniques mises en œuvre ? A quel moment ? Dans quel but ? Quels sont les signes qui le montrent ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acteurs | Acteur 1 : Jade | Acteur 2 : |
| Ecoute |  |  |
| Questionnement |  |  |
| Reformulation |  |  |
| Argumentation |  |  |

En vous aidant des différents éléments de réponse aux question précédentes, répondez aux Trois questions ci-après :

Quelles sont les stratégies mises en œuvre par les deux acteurs ?

Cette communication a-t-elle été efficace ? La réponse est-elle adaptée au client ? Justifiez votre réponse.

Comment évaluez-vous la relation entre les deux acteurs à la fin de la communication ? Justifiez vos réponses.

A la fin de la communication et compte tenu du processus de vente de Generik, quelles vont être les prochaines actions de Jade ?