PARTIE 1 - Rechercher et sélectionner un nouveau fournisseur

Jusqu'à présent, Panibois importait de Russie et de Biélorussie près de 80 % de sa matière première, des feuilles de bois déroulé, pour produire ses barquettes.

Aujourd'hui, en raison de la situation géopolitique, Panibois recherche de nouveaux fournisseurs en Europe.

Lors d'un entretien avec votre responsable, François Foulquier, vous avez réalisé une prise de notes des besoins de l'entreprise Panibois.

Après une recherche sur Europages, deux fournisseurs, KAPSAN WOOD AND VENEER (Turquie) et WOODY TRADING (Serbie), semblent répondre aux exigences de qualité définies par Panibois dans son cahier des charges.

Vous sollicitez ces deux fournisseurs par email.

1.1 Rédigez en anglais la demande d'offre.

KAPSAN WOOD AND VENEER et WOODY TRADING ont répondu à votre demande d'offre et vous ont transmis leurs propositions.

1.2 Comparez ces deux fournisseurs et concluez.

François Foulquier envisage d'évaluer sur place la qualité des feuilles de bois produites par KAPSAN WOOD AND VENEER. Un premier rendez-vous a été fixé en Turquie le mois prochain avec les responsables de l'entreprise.

Il vous demande de collecter des informations sur les usages et pratiques lors de rendez-vous professionnels en Turquie afin de réussir cette rencontre.

1.3 Synthétisez dans une note structurée et adressée à François Foulquier vos conseils sur le comportement à adopter.

PARTIE 2 - Optimiser le traitement des réclamations

Le distributeur WALLACE FOOD AND DRINK, important client britannique, a rencontré un problème lors de la livraison de sa dernière commande.

Votre responsable vous a transféré l'email de David Jones, le responsable des achats de WALLACE FOOD AND DRINK.

Après en avoir pris connaissance et consulté la facture d'origine d'un montant de 1 160 EUR CPT Livingston, vous appelez David Jones pour trouver un arrangement en accord avec les conditions générales de vente tout en préservant la qualité de la relation client.

2.1 Rédigez en anglais le guide d'entretien téléphonique adapté à cette situation.

Panibois a à cœur de maintenir de bonnes relations commerciales avec ses clients.

Or, l'organisation actuelle de l'entreprise ne permet pas de traiter les réclamations et litiges dans les meilleurs délais. Une réflexion est menée pour optimiser leur traitement.

François Foulquier propose que les clients saisissent directement leur réclamation sur l'espace contact professionnel du site Internet de l'entreprise. Ceci permettra une analyse plus rapide de la situation litigieuse ainsi qu'une réponse appropriée.

2.2 Concevez en anglais le formulaire type de réclamation à compléter en ligne.

Barème

Partie 1	Rechercher et sélectionner un nouveau fournisseur	45 points
Partie 2	Optimiser le traitement des réclamations	35 points

Liste des annexes

Annexes	Libellés	Pages
1	Extrait du site internet de Panibois	5
2	Entretien avec François Foulquier sur la recherche de fournisseurs - notes	6
3	Proposition KAPSAN WOOD AND VENEER (TURKEY)	7
4	Proposition WOODY TRADING (SERBIA)	8
5	Business etiquette in Turkey	9
6	Email de réclamation	10 - 11
7	Extract from General Sales Conditions (Panibois)	11