Épreuve	2 : Traiter des situations pratiques (écrit)
Position d'examen	2.2 Réfléchir sur ses actions professionnelles
Méthode d'examen	Mini-cas 4 (écrit)
Compétence opérationnelle	Analyser des situations d'équipe et en déduire des propositions d'organisation (d4)
Titre	Tensions dans l'entreprise !
Situation de départ	Vos collègues de travail, Peter, conseiller de vente, et Francesco, conseiller de service, s'affrontent régulièrement. Les accusations se succèdent et les relations de travail entre les deux hommes en pâtissent sensiblement. Hier, vous avez assisté à la situation suivante : Peter : « Qu'est-ce qui s'est encore passé hier avec M. Müller? Pourquoi la clé n'était-elle pas dans la boîte à clés ? » Francesco : « Quel Monsieur Müller ? Le client dont tu as pris la clé ? » Peter : « Oui il attendait depuis déjà 20 minutes. » Francesco : « Oui, mais pourquoi vient-il à 7 heures aussi ? Je n'ai rien convenu avec lui. » Peter : « Je lui ai assuré que nous mettrions la clé dans la boîte à clés le soir même ! »" Francesco : « Je n'étais pas au courant, je lui ai parlé sur sa Combox peu avant 18h00 pour lui dire que la voiture était prête. Après, je suis rentré chez moi. » Peter est alors parti en courant, rouge de colère, en jurant à haute voix. Francesco vous a demandé en haussant les épaules : « Qu'est-ce que j'y peux s'il fait de tels arrangements à mon insu ? »
Questions	1) Quels problèmes constatez-vous dans la communication entre les deux personnes ? Décrivez-les à l'aide de mots clés. 2) Donnez un feedback à Francesco : Expliquez-lui comment il peut réagir dans cette situation la prochaine fois. Rédigez votre retour avec des phrases complètes.
Critères d'évaluation / points	Le candidat/La candidate reconnaît-il/elle les problèmes de la situation décrite ? Le candidat/La candidate en déduit-il/elle une procédure adaptée (feedback) ? 6 points
Temps	Env. 12 min

Ce document d'examen est confidentiel
et autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA