

Résolution de problèmes

Selon toi, quelle serait la meilleure solution aux problèmes suivants?

Dans la case qui suit le problème, rédige un paragraphe pour expliquer ta réponse.

Mise en situation 1

Guillaume

Guillaume se présente à la caisse avec un dictionnaire. Le prix indiqué sur le livre est 14,95 \$. Le lecteur optique indique que le prix du livre est 35,95 \$, soit une différence de 21 \$. Que fais-tu?

- Tu lui donnes le prix le plus bas.
- Tu lui expliques qu'une erreur s'est produite et que le prix est bien de 35,95 \$.
- Tu lui donnes le livre. L'entreprise a fait une erreur, donc elle doit payer.

Mise en situation 2

Monsieur Dejou

Monsieur Dejou a commandé pour 200 \$ de livres à La Bouquinerie. Tu lui remets les livres à mesure que tu les reçois. Tu lui dis que le tome 3 de la collection *Les farceurs* est arrivé. Il quitte son chalet pour venir chercher le livre mais une fois arrivé, il t'informe qu'il l'avait déjà reçu. Il commande un autre livre d'une valeur de 20 \$ puisqu'il est là, mais tu sens qu'il est un peu froissé. Que fais-tu?

- Tu hausses les épaules en signe d'impuissance.
- Tu présentes tes excuses, prends sa commande et lui offres un rabais sur le livre commandé.
- Tu t'excuses de la confusion et tu prends sa commande.