EXERCICE DE REVISION

Effectuer la découverte de la clientèle

1 Testez vos connaissances

Indiquez, par une croix, si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses et justifiez votre réponse.

	Vrai	Faux
1. Bien accueillir un client consiste :		
a. à sourire.	X	
b. à être poli.	X	
c. à être familier.		X
d. à être disponible.	X	
2. Pratiquer l'écoute active consiste :		
a. à questionner le client.	X	
b. à faire preuve d'empathie.	X	
c. à reformuler les attentes du client.	X	
d. à écouter le client avec attention.	X	
e. à observer le client.	X	

	Vrai	Faux
3. Les termes d'une reformulation peuvent être :		
a. Si j'ai bien compris...	X	
b. C'est bien cela ?	X	
c. Vous souhaitez donc...	X	
d. Je vous propose...		X
4. Une motivation d'autoexpression c'est :		
a. se faire plaisir.		X
b. se réaliser.	X	
c. faire plaisir à une autre personne.		X
d. s'affirmer.	X	

2 Les motivations, les besoins, les freins et les mobiles du client

Vous travaillez dans une enseigne de prêt-à-porter près de chez vous, au rayon fille. Votre tuteur veut tester vos connaissances en matière de découverte du client. Il vous propose de rechercher les besoins, motivations, freins et mobiles d'achat possibles sur la chemise ci-dessous.

Doc. Une chemise en jean

Chemise en jean à 14,99 €.

Description : chemise en denim souple et délavé. Modèle avec des poches de poitrine à rabat pressionné. Manches longues

Détails : 70% Coton, 30% Polyester. Tailles du 4 ans au 16 ans.
Lavage en machine à 30°.

Besoin (s)	***Besoin physiologique : se vêtir***
Motivation (s)	***-Hédoniste : se faire plaisir*** ***-Oblative : faire plaisir en offrant la chemise en cadeau***
Frein (s)	***-peur que ce ne soit pas tendance*** ***-n'aime pas la coupe ou le style...***
Mobile (s) d'achat	***-Confort : matières confortable*** ***-Argent : prix abordable*** ***-Sympathie : beau (poches de poitrine), idée de cadeau à offrir***