

EXERCICE DE REVISIONEffectuer 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 | | Vrai | Faux |
|--|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Bien accueillir un client consiste : | | | 3. Les termes d'une reformulation peuvent être : | | |
| a. à sourire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | a. Si j'ai bien compris... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. à être poli. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | b. C'est bien cela ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. à être familier. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | c. Vous souhaitez donc... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. à être disponible. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | d. Je vous propose... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Pratiquer l'écoute active consiste : | | | 4. Une motivation d'autoexpression c'est : | | |
| a. à questionner le client. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | a. se faire plaisir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. à faire preuve d'empathie. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | b. se réaliser. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. à reformuler les attentes du client. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | c. faire plaisir à une autre personne. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. à écouter le client avec attention. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | d. s'affirmer. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. à observer le client. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

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) | |
| Motivation (s) | |
| Frein (s) | |
| Mobile (s) d'achat | |

