

## **Corrigé Exercice Révision Découverte du client** **(Travail réalisé sur Quiziniere.com)**

Faites travailler votre mémoire. Pour cela, répondez aux questions qui suivent en vous rappelant des notions vues en cours...

1) Expliquez la découverte du client en complétant cette phrase :

La découverte du client regroupe 2 phases de l'entretien de vente : l'  et la

.

coef 2

2) Choisissez la réponse qui définit le mieux la méthode des 4 x 20.

- un vendeur peut vendre 4 produit à un client en 20 minutes
- pendant les 20 premières secondes, un vendeur doit maîtriser ses 20 premiers mots et 20 premiers gestes ainsi que les 20 centimètres de son visage pour réussir l'accueil.
- en une journée, un vendeur doit proposer au moins 20 produits de plus de 20 € à 20 clients différents.

coef 0.5

3) Indiquez si vous êtes d'accord avec cette affirmation.

L'accueil est la première étape de l'entretien de vente et n'a aucune influence sur l'acte d'achat.

- Vrai
- Faux

coef 0.5

4) Sélectionnez, parmi les propositions suivantes, celles qui sont des règles à suivre pour réussir l'accueil.

- prendre congé
- être poli, aimable et agréable
- avoir un langage verbal ou non verbal adapté
- proposer un autre produit
- remettre un sachet
- saluer en souriant
- demander la carte bancaire
- se rendre disponible

coef 2

5) Dites ce qu'est l'écoute active (en sélectionnant la ou les bonnes réponses).

- entendre en bougeant
- écouter attentivement en mettant en confiance
- poser des questions et reformuler
- rester silencieux et immobile

coef 1

6) Associez chaque type de questions à sa caractéristique. Pour cela, déplacez les cases au bon endroit.

A échelle	permet d'obtenir une réponse précise (souvent Oui ou Non).
Ouverte	les propositions de réponse figurent dans la question.
Alternative	permet de mesurer l'avis de la personne interrogée grâce à une notation.
Fermée	permet de répondre librement (en ne proposant aucune réponse).

coef 4

7) Déterminez si cette affirmation est vraie ou fausse.

La pyramide de Maslow présente 5 types de besoins dont l'ordre est le suivant : Accomplissement, Sécurité, Appartenance, Physiologique et Estime.

- Vrai
- Faux

coef 0.5

8) Complétez le texte ci-dessous .

Une motivation est une force positive qui pousse le client à  . Il existe 3 types de motivation :

- (se faire plaisir)
- (faire plaisir aux autres)
- (acheter pour être apprécié(e) des autres)

coef 2

9) Lisez les phrases qui suivent, puis dites si elles sont vraies ou fausses.

Un frein est une force négative qui retarde ou empêche l'achat. Il peut être une inhibition (impression souvent honteuse) ou une peur (difficulté liée à l'utilisation du produit).

- Vrai
- Faux

coef 0.5

10) Précisez le mot qui correspond à chaque lettre de la méthode SONCAS en cochant les bonnes réponses.

- Style
- Sécurité
- Orgueil
- Opportunité
- Nutrition
- Nouveauté
- Communication
- Confort
- Affection
- Argent
- Santé
- Sympathie

coef 3

11) Nommez l'action qui permet de vérifier que l'on a bien compris les attentes du client en utilisant des mots différents.

- la répétition
- le commentaire
- la vérification
- la reformulation

coef 0.5

Lisez le document ci-dessous qui reprend les dires d'un client ; ensuite, répondez aux questions qui suivent.

Je fais de la randonnée, surtout l'été ; j'ai une tente, mais j'apprécie de dormir à la belle étoile. Je cherche un hamac que je puisse monter en moins de 10 minutes et qui ne se déchire pas au bout de trois utilisations.



12) Identifiez les mobiles d'achat  la motivation du client ci-dessus (document) .

Mobiles d'achat :  et

Motivation :

coef 2

13) Listez tous les freins qui se rapportent aux dires du client du document.

- trop cher
- fragile
- couleur salissante
- longue durée de montage
- marque inconnue

coef 1

14) Retrouvez la reformulation adaptée aux propos du client (voir document).

- Vous aimez bien dormir donc vous recherchez un oreiller solide et moelleux ; n'est-ce pas ?
- Vous désirez un hamac confortable et stylé. C'est bien cela ?
- Vous souhaitez un hamac rapide à installer et solide pour vos randonnées. C'est bien cela ?
- Si je comprends bien vous voulez une belle tente solide et facile à monter.

coef 0.5