TD - Découverte du client à OBAIBI

Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel dans un point de vente OBAÏBI, spécialisé dans le prêt-à-porter pour enfants. Votre tutrice attache beaucoup d'importance à l'accueil du client. Aussi, avant de vous mettre en contact avec les clients, elle vous demande d'observer un échange entre une vendeuse et une cliente (voir document ci-après).



Document - Dialogue

- Vendeuse (la vendeuse continue à réapprovisionner le rayon fille): Bonjour, vous désirez?
 Cliente: Bonjour, je cherche un cadeau de naissance.
- 2. Vendeuse : Vous avez une idée de ce que vous recherchez?

Cliente: Non, vraiment pas.

- Vendeuse : Le bébé est un garçon ou une fille ? Cliente : C'est une fille.
- 4. Vendeuse : Vous désirez quelque chose que le bêbé pourra porter tout de suite ou un peu plus tard?

Cliente : Je crois que ce serait mieux si j'offre un vêtement à porter lout de suite.

- 5. Vendeuse : Connaissez-vous le poids du bébé? Cliente : 3 kg 800.
- 6. Vendeuse: Il vous faut donc la taille 1 mois. Je vous montre les pyjamas? Cliente: C'est un cadeau ordinaire. Je voudrais quelque chose de mieux, un cadeau tendance; quelque chose qui se remarque.
- Vendeuse (elle se dirige vers le rayon naissance):
 Voici ce que je vous propose...

1) Analysez le dialogue de vente et complétez le tableau ci-dessous.

Types de questions	1. 2. 3. 4. 5. 6.
Besoins	
Motivation	
Frein	
Mobiles d'achat	

2) Evaluez l'accueil de la vendeuse.

Prise de contact	es effortes votre période es cerus en multos protestional as un portride vente ODAISI effortes et Jues e mis le coeur pour lans Vetre tuaire attaché les a encorrance à l'especif du
	almanis one so establish and estica eventia in travesido e basa no document disprés :
Questionnement	
Reformulation	