Compétence 2 : Rechercher les besoins, faire préciser la demande

Texte à trou (2) :

· Le vendeurpour découvrir les d'achat du client (ce qui l'..... à acheter).

Motivation =>pour lui,

Motivation altruiste ou oblatrice =>pour,

Motivation =>pour montrer.

· Il pratique l'..... et pour s'assurer qu'il a bien compris son client.

· Les d'achat sont les raisons décisives de l'achat du client : SONCAS.

· Le vendeur utilisera ainsi un vocabulaire adapté aux mobiles lors de son

· Le vendeur renforce les motivations d'achat et lève les

Les questions ?

Question	Permet au client de s'exprimer librement, ouvre le dialogue <i>Ex. Avez-vous une idée du modèle qui vous plairait?</i>
Question	Obtenir une réponse précise de la part du client <i>Ex. Quelle est votre peinture?</i> <i>Combien de personnes sont invitées à ce repas ?</i>
Question	Orienté le choix du client <i>Ex. Préférez-vous la robe unie ou à fleurs ?</i> <i>Préférez-vous le chocolat blanc ou noir ?</i>

-

Complétez avec les mots ci-dessous :

alternative -argumentation -pose des questions-mobiles d'achat- freins -personnelle - motivations - incite -offrir- fermée- d'auto-expression- reformule- écoute active - ouverte

Ce que l'on attend de l'apprenti(e):

- Les questions posées sont pertinentes, les besoins du client bien appréhendés ;
- La commande prise comporte toutes les informations indispensables à son traitement.