

Nom :

Prénom :

Date :

SEGPA

VENTE

## THEME 2 : VENDRE

### Chapitre 2 : Rechercher les besoins du client

#### Objectifs du socle commun

##### Domaine 1 : Les langages pour penser et communiquer

- **Comprendre, s'exprimer** en utilisant la langue française

##### Domaine 2 : Les méthodes et outils pour apprendre

- **Organisation** du travail personnel
- **Coopération**

#### Objectifs :

- **Identifier** la recherche des besoins
- **Différencier** les types de questions
- **Utiliser** le questionnement



#### Mise en situation

Vous êtes embauché(e), en tant qu'employé(e) de commerce, chez **Foot Locker** pour effectuer votre stage du mois de Juin.

Ce magasin est situé dans **le centre commercial Quartz à Villeneuve-la- Garenne.**

Votre tuteur, M. Daivan, souhaite vous faire travailler sur la recherche des besoins du client. Il vous confie donc la mission de poser des questions aux clients pour découvrir leurs besoins.

Nom :

Prénom :

Date :

## I. Identifier la recherche des besoins

### Travail à faire :

- ➡ Lire le **document 1**
- ➡ Répondre aux questions en **annexe 1**

**Document 1** : Explications de votre tuteur

Après avoir **accueilli** le client, le vendeur **recherche ses besoins** en lui posant des questions. Le vendeur doit obtenir le maximum d'informations sur le client (ses goûts, sa pointure, son budget...) afin de lui proposer le produit qui correspond le plus à ses besoins.

Sources : M. Daivan, vendeur chez Foot Locker

**Annexe 1** : Les questions de votre tuteur

1) **Indiquer** ce que fait le vendeur **avant de rechercher les besoins** de son client.

.....  
.....

2) **Indiquer** ce que fait le vendeur **après avoir accueilli** le client.

.....  
.....

3) **Citer des exemples d'informations** que le vendeur doit obtenir de son client ?

.....  
.....  
.....

4) **Pourquoi** le vendeur doit-il **poser des questions** aux clients ?

.....  
.....  
.....

## II. Différencier les types de questions

### Travail à faire :

➡ Relier le type de question à son objectif, afin d'obtenir une définition

**annexe 2**

➡ Ecrire les définitions **annexe 3**

**Annexe 2** : Retrouver les définitions

Type de questions		Objectifs
Une question ouverte	•	• ...invite le client à choisir entre deux solutions
Une question fermée	•	• ...permet d'obtenir de la part du client une réponse unique : oui, non ou un chiffre
Une question alternative	•	• ...permet au client de s'exprimer librement sur ses besoins

**Annexe 3** : Les définitions

**Une question**

**ouverte** : .....

.....

**Une question**

**fermée** : .....

.....

**Une question**

**alternative** : .....

.....

Nom :

Prénom :

Date :

### III. Utiliser le questionnement

#### Travail à faire :

➡ **Cocher** les différents types de questions utilisées en **annexe 4**

**Annexe 4** : Différents types de questions

Questions	Types de questions		
	Ouverte	Fermée	Alternative
1) Que pensez-vous de ce coloris de baskets ?			
2) Quel est votre budget ?			
3) Recherchez-vous des baskets de ville ou des baskets de sport ?			
4) Pratiquez-vous le foot depuis longtemps ?			
5) Avez-vous besoin d'un renseignement ?			
6) Préférez-vous les baskets noires ou les baskets rouges ?			
7) Quelle est votre pointure ?			
8) Que puis-je faire pour vous ?			
9) Que pensez-vous de ces crampons ?			
10) Voulez-vous un paquet cadeau ?			



Nom :

Prénom :

Date :

➡ **Poser** les questions correspondantes aux réponses du client et **indiquer** au stylo rouge s'il s'agit d'une question ouverte, fermée ou alternative **annexe**

**5**

**Annexe 5** : Dialogue de vente

**Client** : Bonjour, j'aurais besoin d'un renseignement

**Vendeur** : **QUESTION** :

.....  
.....

**Client** : Je recherche une paire de baskets.

**Vendeur** : **QUESTION** :

.....  
.....

**Client** : Non, ce n'est pas pour moi, c'est pour mon fils.

**Vendeur** : **QUESTION** :

.....

**Client** : Il chausse du 40

**Vendeur** : **QUESTION** :

.....  
.....

**Client** : Il préfère les baskets noires

**Vendeur** : **QUESTION** :

.....

**Client** : Mon budget est de 80€

**SYNTHESE**

**I. Comprendre la recherche des besoins**

Pourquoi le vendeur doit-il **poser des questions** aux clients ?

.....  
.....

**II. Identifier les types de questions**

➤ **Compléter** les phrases ci-dessous en retrouvant, à l'aide des définitions, le type de question.

- **Question**..... : Elle permet de faire parler le client.
- **Question**..... : Elle amène une réponse précise ou bien par oui ou non.
- **Question**..... : Elle propose au client de faire un choix entre deux réponses.

**III. Savoir utiliser le questionnement**

➤ **Donner** un exemple pour chaque type de question

- **Question ouverte** :.....  
.....

- **Question fermée** :.....  
.....

- **Question alternative** :.....  
.....