**1) Définir :**

- **a) Écoute active.** (1 point)
- **b) Argumentation.** (1 point)

**2) Identifier les motivations d'achat selon la méthode SONCAS, dans les situations suivantes.** (2 points)

| Situation | Motivation |
|---|---|
| **a)** Une cliente avec un budget serré cherche un produit cosmétique bio abordable | |
| **b)** Une cliente enceinte est préoccupée par la sécurité de son bébé à cause de l'utilisation des produits cosmétiques. | |
| **c)** Une jeune cliente recherche des produits cosmétiques tendance et à la pointe de l'innovation. | |
| **d)** Une cliente sensible recherche un produit cosmétique apaisant et non irritant. | |

**3) Votre responsable vous demande d'analyser l'appel téléphonique suivant :**

**Vendeur :** Bonjour, je suis Amine de la société BioCosmetics. Vous avez deux minutes ? Pour que je vous parle de nos produits ?

**Client :** Oui, mais je suis un peu occupé.

**Vendeur :** D'accord, je vais être rapide. Nos produits sont vraiment les meilleurs sur le marché. On a des crèmes hydratantes, des sérums anti-âges, et des shampooings-bio.

Vous devriez vraiment les essayer. Voulez-vous passer une commande maintenant ?
**Client :** Euh, je ne suis pas sûr. Je n'ai jamais utilisé de produits-bio avant.

**Vendeur :** Oh, vous ratez quelque chose. Les produits-bio sont tellement meilleurs pour votre peau. En plus, on a une promotion en ce moment. Si vous achetez maintenant, vous obtenez une réduction de 10%. Allez-vous acheter maintenant ?

**Client :** Je dois réfléchir. Pouvez-vous m'envoyer plus d'informations ?

**Vendeur :** Réfléchir ? Mais c'est une super offre ! Vous allez regretter si vous ne profitez pas de cette promotion. Vous devriez vraiment acheter maintenant.

**Client :** Je vais vraiment devoir y réfléchir. Merci pour l'appel.

**Vendeur :** D'accord, mais n'oubliez pas cette offre. Bonne journée.

- **a)** Détecter 3 erreurs commises par le vendeur.
- **b)** Proposer une correction pour chaque erreur détectée.