La société CONFORT MAISON commercialise des meubles et des équipements électroménagers.

Après une enquête auprès de 200 clients, elle obtient les résultats suivants :

Critères recherchés	Nombre de clients
Qualité des produits	70
Prix compétitifs	50
Rapidité de livraison	35
Service après-vente	25
Facilité de paiement	20
Total	**200**

La direction souhaite adapter sa politique commerciale aux attentes de sa clientèle.

Travail à faire

1. Calculez le pourcentage de clients correspondant à chaque critère.
2. Classez les critères par ordre décroissant d'importance.
3. Identifiez les trois attentes prioritaires.
4. Proposez des actions commerciales adaptées à chaque attente.
5. Expliquez la différence entre un besoin et une attente en vous appuyant sur deux exemples tirés du cas.
6. Présentez trois moyens complémentaires permettant d'améliorer la connaissance des clients.
7. Expliquez pourquoi la collecte des informations clients doit respecter les règles de protection des données personnelles.