Un client se présente dans un magasin spécialisé dans la vente de téléphones portables.

Il souhaite acheter un téléphone pour son activité professionnelle. Le vendeur, pressé, lui présente immédiatement un modèle haut de gamme sans chercher à comprendre ses besoins.

Le client demande des informations sur l'autonomie de la batterie et la qualité de l'appareil photo. Le vendeur répond rapidement avec un vocabulaire technique difficile à comprendre.

Le client hésite et décide de quitter le magasin sans effectuer d'achat.

Travail à faire

1. Identifiez les erreurs commises par le vendeur.
2. Expliquez les conséquences de ces erreurs sur l'expérience client.
3. Présentez les différentes techniques d'écoute active qui auraient dû être utilisées.
4. Proposez cinq questions permettant d'identifier les besoins et les attentes du client.
5. Expliquez le rôle de la communication verbale, non verbale et paraverbale dans cette situation.
6. Rédigez un dialogue professionnel entre le vendeur et le client en appliquant les principes d'une communication efficace.
7. Identifiez les qualités professionnelles nécessaires pour réussir cette interaction.