

05.2_vente_hifi_test_soncas (2min)

Objectif pédagogique :

savoir découvrir les motivations d'achat des clients.

Résumé :

un client pose une question ou émet une remarque.
Découvrir sa motivation principale.

Mots clés : SONCAS, sécurité

Acteurs : Catherine LALOUZE, cliente

Sketch 1

CL [rayon lecteur DVD] : ... j'hésite encore à acheter un lecteur DVD... les disques sont quand même plus fragiles que les cassettes VHS, non ?...

Quelle est sa motivation principale ?

SECURITE

Comment la rassurer sur ce point ?

Les lecteurs DVD sont plus sensibles aux rayures, mais inaltérables à la lecture. Si on en prend soin, ils ne sont pas fragiles. En revanche, malgré tout le soin qu'on porte aux VHS, la simple lecture les endommage.

Sketch 2

CL [rayon téléviseurs] : ... C'est un peu lourd cette télé, non ? et puis là, tous ces boutons, ça fait pas un peu vieillot ?... vous n'avez rien qui fasse plus « écran plat » ?...

Quelle est sa motivation principale ?

ORGUEIL

Comment la rassurer sur ce point ?

Poser des questions sur ses goûts : décalé, luxe, high-tech, coloré, branché ?...

Puis proposer une télévision au design correspondant en insistant sur ses caractères distinctifs, tout en flattant (modérément) ses goûts.

Sketch 3

CL [rayon lecteurs mp3] : ... j'aime bien le format mp3 pour la musique... ça ouvre des possibilités

énormes...vous n'avez pas encore le modèle avec radio intégrée ?...

Quelle est sa motivation principale ?

NOUVEAUTE

Comment la rassurer sur ce point ?

Lui proposer les dernières options disponibles : la radio intégrée, un écran plus large, la lecture des vidéos, l'encodage en différents formats... et proposer des accessoires complémentaires : le casque avec molette volume ou effet volume, des batteries plus puissantes, une housse de voyage, un adaptateur pour chaîne de salon...

Sketch 4

CL [rayon téléviseurs, manipulant une télécommande] : ... c'est vraiment pas simple tous ces boutons... pas facile de s'y retrouver !...

Quelle est sa motivation principale ?

CONFORT

Comment la rassurer sur ce point ?

Comprendre ce qu'elle trouve compliqué, puis, en fonction, lui expliquer le fonctionnement de la télécommande en se concentrant sur les 4 boutons principaux, ou lui proposer une télécommande universelle simplifiée (en option), ou bien encore rechercher un téléviseur avec une télécommande simplifiée.

Sketch 5

CL [rayon lecteurs DVD] : ...oui, je serais intéressée... [hésitante]... et vous vendez le modèle d'exposition ?...

Quelle est sa motivation principale ?

ARGENT

Comment la rassurer sur ce point ?

Lui donner un comparatif de prix qui montre que ce modèle propose le meilleur rapport qualité prix : il faut la rassurer sur la valeur de son achat. Argumenter sur les fonctionnalités et la qualité. Lui détailler les réductions en cours en magasin : carte privilège, carte membre avec offres

spéciales, achats groupés (TV et lecteur DVD par exemple)... et lui préciser qu'il existe des modèles plus économiques, mais qui n'ont pas les avantages du premier (ré-argumenter sur ces avantages).

Sketch 6

CL [rayon casques] : ...vous avez un modèle sans fil ? c'est pour la télé... mon père la met un peu fort... ma mère n'en peut plus...[sourire]...

Quelle est sa motivation principale ?

SYMPATHIE

Comment la rassurer sur ce point ?

Lui proposer un modèle adaptable au téléviseur, en argumentant sur le confort et la qualité de l'écoute, le design, et le plaisir que tirera son grand-père de ce modèle précis.