

Thématique : Affaires – Commerce - Vente

Auteur : Joëlle Vivier-Merle (France)

DECOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET LES REFORMULER

Public : Vendeur en magasin- Commercial pour les particuliers –Conseiller vendeur

Niveau : A2/B1

Durée : 2-3 heures.

Tâche à réaliser : Accueillir un client, découvrir ses besoins, lui proposer un produit adapté.

Savoir-faire langagiers :

- ➔ Interroger avec précision
- ➔ Reformuler une demande
- ➔ Vérifier la compréhension

Contenus linguistiques :

- ➔ Outils grammaticaux : Construction des questions, ce qui/ce que/ce dont, adjectif + à + infinitif
- ➔ Outils lexicaux : lexique du besoin, du souhait, adjectifs et synonymes.

Objectifs socioculturels :

- ➔ Les différentes phases de la vente, la kinésique.

Prérequis :

- ➔ Communicatifs : Questionner, décrire, conseiller
- ➔ Grammaticaux : relatifs (qui, que, dont), conditionnel présent
- ➔ Lexicaux : objets du quotidien, lexique simple de la vente (client, vendeur, magasin, etc.)

Déroulement de la séquence :

1. Les besoins du client
Repérer les différentes phases de la vente, découvrir les besoins du client
2. La reformulation des demandes
Développer l'écoute active, récapituler et reformuler les demandes du client
3. Tâche finale : Dans un magasin d'informatique
Prendre en charge un client et répondre à ses besoins