

## COMPÉTENCE 3

### Découvrir les besoins

*M. et Mme X se rendent dans un magasin de bricolage pour acheter un visiophone. Ils demandent conseil au vendeur du rayon.*

**M. X :** Vous pouvez me renseigner sur les visiophones ?

**Vendeur :** Bien sûr, que cherchez-vous exactement ?

**M. X :** Un visiophone avec un design sympa.

**Vendeur :** Oui, je vous conseille celui-ci. Pas cher du tout avec un design vraiment sympa.

**M. X regarde l'appareil, prend la boîte dans les mains, lit le descriptif :** Ok, je vais réfléchir. Merci.

**Vendeur :** Je vous en prie. Bonne journée.

*M. X repose la boîte dans le rayon et regarde un autre modèle plus cher, moins design, plus performant. Finalement, n'arrivant pas à prendre une décision, il s'éloigne.*

**Mme X :** pourquoi on ne prend pas le premier modèle ?

**M. X :** parce que le modèle que le vendeur m'a montré n'enregistre pas les images. C'est quand même important pour un visiophone.

**Mme X :** On n'a qu'à prendre celui que tu viens de regarder.

**M. X :** Non, pas maintenant. Je manque d'informations.

**Que s'est-il passé ?**

**Travail à faire :**

**Analysez cette situation.**

**Document :**

