

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 :

