Présenter le prix d'un matelas chez Literie Mistral

Chez Literie Mistral, magasin de literie d'Aix-en-Provence, Camille reçoit M. et Mme Bertin, qui dorment mal sur un matelas de quinze ans : M. Bertin bouge beaucoup la nuit et réveille sa femme. Après la découverte, elle leur propose deux matelas de 160 × 200 cm (document 1) ; le couple a aussi repéré une offre en ligne (document 2).

Calculez les montants de l'annexe 1 pour préparer la présentation du prix, puis choisissez les meilleures réponses de Camille.

Document 1 : les deux matelas proposés (prix TTC, livraison et installation dans la chambre comprises)

Caractéristique	Matelas A	Matelas B
Technologie	Mousse haute densité	Ressorts ensachés : chaque ressort est cousu dans sa poche
Prix TTC	690 €	1 290 €
Indépendance de couchage	Moyenne	Élevée : les mouvements d'un dormeur ne se transmettent pas à l'autre
Durée d'utilisation conseillée	10 ans	10 ans

Document 2 : offre d'un site concurrent pour un matelas équivalent au matelas B

Élément	Prix TTC
Matelas	1 149 €
Livraison au pied de l'immeuble	59 €
Montée à l'étage et installation dans la chambre	45 €

Le matelas ne peut pas être essayé avant l'achat.

Annexe 1 (montants à deux décimales)

Question	Réponse
Prix du matelas B ramené à la nuit, sur 10 ans de 365 nuits (€)	
Supplément du matelas B par rapport au matelas A, ramené au mois sur 10 ans (€)	
Écart entre les prix affichés du matelas B et du matelas en ligne (€)	
Coût de l'offre complète du concurrent, livraison et installation comprises (€)	
Écart réel entre l'offre de Literie Mistral et l'offre complète du concurrent (€)	

Questions d'analyse

Pourquoi Camille propose-t-elle d'abord le matelas B, le plus cher ?

☐ Parce que ses ressorts ensachés répondent au problème exprimé : M. Bertin bouge beaucoup et réveille sa femme
☐ Parce qu'un prix plus élevé rassure le client sur la qualité : on fait davantage confiance au plus cher
☐ Parce qu'il rapporte davantage au magasin : il coûte 600 € de plus que le matelas A pour la même durée d'utilisation

Justification :

Dès les premières minutes, avant tout essai, M. Bertin demande : « Il coûte combien, celui-là ? » Camille répond :

☐ « Je vous le dis dans un instant : allongez-vous d'abord, vous sentirez la différence avec votre matelas actuel. »
☐ « Il est un peu cher, je ne vous le cache pas, mais vous verrez qu'il vaut largement son prix. »
☐ « Il est à 1 290 €, livraison et installation dans votre chambre comprises : qu'en pensez-vous, avant de l'essayer ? »

Justification :

Mme Bertin objecte : « Les matelas à ressorts, ça grince et on sent les ressorts. » Ce défaut concerne les anciens matelas à ressorts, pas les ressorts ensachés. Camille :

☐ reconnaît le défaut et lui propose aussitôt le matelas A en mousse, qui ne grince pas, pour éviter le débat
☐ reformule sa crainte, explique que chaque ressort est dans sa poche et l'invite à s'allonger pour vérifier
☐ lui répond qu'elle se trompe, puisque les ressorts ensachés de ce matelas ne grincent pas, et enchaîne sur le prix

Justification :

Après l'essai, quelle phrase Camille choisit-elle pour annoncer le prix ?

☐ « Il est un peu cher, je le sais, à 1 290 € ; mais il absorbe les mouvements : vous ne sentirez plus votre mari se retourner pendant dix ans. »
☐ « Il n'est qu'à 1 290 €, livré et installé : pour un matelas de cette qualité, c'est une vraie affaire, vous ne trouverez pas mieux. »
☐ « Il absorbe les mouvements : vous ne sentirez plus votre mari se retourner ; il est à 1 290 €, livré et installé ; et vous dormirez dessus pendant dix ans. »

Justification :