

Motivations d'achat et questionnement chez Opti'Sud

Les opticiens d'Opti'Sud ont noté des phrases entendues lors de la découverte des besoins. Identifiez la motivation dominante (méthode SONCASE : sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie, environnement), puis le type de chaque question posée par le vendeur.

Phrase du client : « Je veux des verres qui ne se rayent pas : les derniers n'ont pas tenu un an. » Motivation dominante :

- ☐ Sécurité
- ☐ Orgueil
- ☐ Nouveauté

Phrase du client : « Je commence un nouveau poste de directrice, je veux une monture qui me mette en valeur. » Motivation dominante :

- ☐ Confort
- ☐ Orgueil
- ☐ Argent

Phrase du client : « Avez-vous les dernières lunettes avec écouteurs intégrés ? » Motivation dominante :

- ☐ Nouveauté
- ☐ Sympathie
- ☐ Sécurité

Phrase du client : « Je les porte dix heures par jour devant un écran, il faut que je les oublie. » Motivation dominante :

- ☐ Argent
- ☐ Environnement
- ☐ Confort

Phrase du client : « Combien me restera-t-il à payer après le remboursement de ma mutuelle ? » Motivation dominante :

- ☐ Argent
- ☐ Orgueil
- ☐ Sympathie

Phrase du client : « Je reviens parce que votre collègue m'a très bien conseillé l'an dernier. » Motivation dominante :

- ☐ Sécurité
- ☐ Sympathie
- ☐ Nouveauté

Phrase du client : « Proposez-vous des montures en matériaux recyclés ? » Motivation dominante :

- ☐ Environnement
- ☐ Confort
- ☐ Orgueil

« Quel usage ferez-vous surtout de ces lunettes ? » est une question :

- ☐ Ouverte
- ☐ Fermée
- ☐ Alternative

« Préférez-vous des verres amincis ou des verres standard ? » est une question :

- ☐ Fermée
- ☐ Alternative
- ☐ Ouverte

« Si je vous comprends bien, vous voulez surtout être à l'aise devant l'écran ? » est :

- ☐ Une reformulation, suivie d'une question de contrôle
- ☐ Une objection
- ☐ Une question ouverte