Un entretien de découverte chez Sol Majeur

Sol Majeur est un magasin d'instruments de musique d'Aix-en-Provence. En juillet 2026, son gérant a formé l'équipe à la découverte des besoins : plan de découverte, écoute active et reformulation. En septembre, il mesure l'effet de la formation (documents 2 et 3) et analyse un entretien de Romain, vendeur, avec M. Ferri (document 1).

Calculez les indicateurs de l'annexe 1, puis analysez l'entretien.

Document 1 : extrait de l'entretien entre Romain et M. Ferri

Réplique	Dialogue
1	Romain : « Bonjour ! Pour quel usage cherchez-vous un piano numérique ? »
2	M. Ferri : « Pour ma fille Léa, neuf ans. Elle vient d'entrer au conservatoire et travaille sur un petit clavier qui ne suffit plus. »
3	Romain : « Comment se passent ses séances de travail à la maison ? »
4	M. Ferri : « Elle joue une demi-heure chaque soir, mais nous habitons en appartement et les voisins se sont déjà plaints. »
5	Romain : « Plaints ? »
6	M. Ferri : « Oui, le son traverse les murs. Je ne veux plus d'histoires avec eux. »
7	Romain : « Vous le voyez plutôt posé sur un meuble que vous avez déjà, ou avec son propre meuble ? »
8	M. Ferri : « Avec son meuble, dans le salon. Et je ne veux pas dépasser 900 €. »
9	Romain : « Si je vous comprends bien, il faut à Léa un piano numérique avec son meuble, pour le salon, sur lequel elle puisse travailler le soir sans déranger les voisins, pour 900 € au plus. C'est bien cela ? »
10	M. Ferri : « C'est exactement ça. »

Document 2 : observation de la découverte par le gérant

Critère observé	Juin 2026 (avant la formation)	Septembre 2026 (après la formation)
Ventes observées	25	25
Reformulation validée par le client	6 fois	17 fois

Document 3 : résultats du magasin

Indicateur	Juin 2026	Septembre 2026
Contacts (clients pris en charge)	420	400
Ventes	105	124
Panier moyen hors taxes	185 €	185 €

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, montant à deux décimales)

Question	Réponse
Taux de reformulation validée par le client avant la formation (%)	
Taux de reformulation validée par le client après la formation (%)	
Taux de transformation du magasin en juin (%)	
Taux de transformation du magasin en septembre (%)	
Ventes supplémentaires dues à la hausse du taux de transformation, sur les contacts de septembre	
Chiffre d'affaires hors taxes supplémentaire correspondant (€)	

Questions d'analyse

Réplique 5 : en répondant « Plaints ? », Romain utilise :

☐ la relance par l'écho
☐ la question de contrôle
☐ la reformulation

Justification :

D'après les répliques 4 et 6, quelle motivation domine chez M. Ferri ?

☐ Confort : profiter d'un instrument agréable à jouer
☐ Orgueil : offrir à sa fille un instrument qui impressionne
☐ Sécurité : ne plus avoir d'ennuis avec les voisins

Justification :

D'après le plan de découverte QQOQCCP, quelle information Romain doit-il encore obtenir avant d'argumenter ?

☐ Le budget : combien M. Ferri veut-il dépenser au plus ?
☐ Le délai : pour quand le piano doit-il être livré ?
☐ L'utilisatrice : qui jouera sur ce piano à la maison ?

Justification :

Réplique 9 : à quoi sert la question « C'est bien cela ? » ?

☐ À faire valider la reformulation : si le client corrige, Romain évite d'argumenter à côté
☐ À conclure la vente : si le client dit oui, Romain peut aussitôt préparer le bon de commande
☐ À relancer le client par l'écho : Romain reprend ses derniers mots pour l'inviter à développer

Justification :