

Annexe 3 : Analyse des besoins du client

- **Sourire**
- **Bonjour, puis-je vous aider ?** → Oui, vous me seriez d'une grande aide, voilà, j'ai un fils de 5 ans passionné par les voitures et j'aimerais lui offrir pour son anniversaire une voiture électrique.
- **Venez, je vais vous montrer nos différents modèles** → Donc voilà, il existe 4 modèles de voiture différente
- **Quels sont les critères que vous recherchez pour cet achat?** → J'aimerais une voiture assez puissante avec de jolies couleurs et pas très chère si possible
- **Avez-vous une marque préférée ?** → Non
- **L'autonomie est-elle importante pour vous ?** → Oui assez importante
- **Alors voilà, je vous propose cette voiture électrique Fiat 500 : c'est un bolide aux couleurs fun. Il dispose d'une batterie 12 V, il est donc assez puissant. Il possède deux vitesses en marche avant et une en marche arrière situées sur la même pédale. De plus, il dispose d'un pare-buffle pour éviter les chocs et son autonomie est d'environ 1 heure**
- **Profitons-en, j'ai un modèle d'expo** → Il me plait bien, son prix est dans mes moyens, je vais donc le prendre
- **Souhaitez-vous des équipements de protection comme un casque ?**
- Conclusion de la vente + vente d'un casque
- Au revoir M. X



Attentes et contraintes du client

Attentes du client

- Voiture électrique assez puissant
- Bonne autonomie
- Sécurité du produit

Contraintes du client

Budget maxi de 250€

