**FICHE DE RÔLE**

**MISE EN SITUATION N°**

**(**Destinée au client**)**

|  |  |
| --- | --- |
| Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous | |
| **Contexte de la situation**  **- Lieu**  **- Temps** | Margaret DELAVILLE a pris contact via un formulaire de contact complété sur le site du groupe Renault.  Elle a demandé à être recontactée par téléphone. |
| **Informations sur le visiteur/le client/l’appelant/et son attitude…** | Margaret DELAVILE est une femme âgée de 67 ans, retraitée de la fonction publique. C’est une femme soignée, qui a le souci du beau. Elle est de nature exigeante et aime qu’on apporte des solutions à ses problèmes.  Par contre elle parle peu, le vendeur devra lui poser des questions pour éclaircir sa demande. Elle sourit peu et garde ses distances. |
| **Demande et résultats attendus** | Nature  de la demande :  Elle a acheté récemment une Twingo 3, de couleur noire, intérieure noire. Comme elle porte des talons, elle craint d’abimer le sol de sa voiture au niveau des pédales. C’est pourquoi elle recherche des tapis de sol.  Elle a un budget max de 65€ pour 4 tapis qu’elle veut gris ou noir – elle souhaite les avoir rapidement et venir les retirer en concession. Elle s’inquiète de la qualité des tapis et de leur facilité d’entretien  Questions possibles :  « Les tapis sont-ils compatibles avec ma Twingo 3 ? »  « Sont-ils disponibles rapidement ? puis-je les retirer à la boutique de la concession ? sont-ils garantis ? sont-ils faciles à entretenir/nettoyer ? »  Objectifs : satisfaire ses trois mobiles d’achat = sécurité -confort – sympathie  Résultats attendus :  Le vendeur devra proposer :   * Un lot de 4 tapis compatibles avec sa Twingo 3 = modèle 1 * Garantie 1 an * Livrable en boutique sous 72h   Elle s’attend à être rassurée dans ses choix ! |