|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 4 – Identifier des informations pertinentes | | |
| **Durée** : 20’ | Homme avec un remplissage uni | Source |

**Travail à faire**

Un client potentiel passe une commande par téléphone. Le règlement est réalisé par carte bleue (CB) et au comptant si la personne veut valider la commande immédiatement, ou la société envoie un bon de commande pour paiement par chèque.

1. Quelles sont les informations que vous devez lui demander ?
2. Quels sont les critères de qualité de chaque information ?
3. Quelles conclusions tirez-vous de ce travail de réflexion ?

|  |  |
| --- | --- |
| **Informations à demander** | **Critères de qualité** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Conclusions**