|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Réflexion 6 - Repérer les éléments d’une écoute active | | | |
| Durée : 15 mn | Homme avec un remplissage uniou Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Mme Valblanche est vendeuse dans la société Vinoterra qui est spécialisée dans la vente de vins et de spiritueux.

**Travail à faire**

Analysez la communication suivante et indiquez les points qui montrent que les interlocuteurs font preuve d’écoute active, d’empathie, vous distinguerez les propos de chaque acteur (Voir tableau).

**Le client** : « Bonjour, je cherche un vin blanc léger pour accompagner un poisson en sauce entre 15 et 20 €. »

**Mme Valblanche** : « Nous avons en ce moment une promotion sur des Côtes du Rhône, suivez-moi on devrait pouvoir trouver ce qui vous convient. »

*Mme valblanche dirige le client dans le rayon des promotions et montre les articles.*

**Le client** : (irrité) « Mais il n’y a pas de vin blanc ! vous n’avez pas écouté ce que je vous ai dit. »

**Mme Valblanche** : « Je débute dans le magasin, excusez moi, les vins blancs sont dans un autre rayon, suivez moi. »

**Le client** : (désagréable) « Adaptez vous rapidement à ce poste sans quoi vous ne resterez pas longtemps… Je vous ai demandé un vin blanc pour accompagner un poisson, je le souhaite fruité et léger. »

**Mme Valblanche** : « Je vous propose ce vin blanc de Chateauneuf du pape, il est fruité, et léger et doit être bu assez frais. »

**Le client** : « Je vois qu’il est à 28 €, je n’envisageais pas y mettre ce prix. »

**Mme Valblanche** : « Ce vin est d’une grande qualité et vous ne serrez pas déçu… »

**Le client** : « Avez-vous une autre option moins cher ? Je ne pensais pas dépasser 15 € la bouteille »

**Mme Valblanche** : « Je peux vous conseiller ce Condrieux à 15 € la bouteille. C’est un AOC, une appelation d’origine contrôlée qui convient particulièrement pour des poissons en sauce et il a obtenu une médaille d’argent aux vinothèques de Macon. »

**Le client** : « Le concour de Macon est il réputé et fiable ? Car la derinère bouteille que j’ai acheté en hypermarché était décevante. Le vin était trop sec pour accompagner un poisson. »

**Mme Valblanche** : « C’est toujours très décevant de mettre un certain prix dans une bouteille et de ne pas en être satisfait, surtout lorsqu’on a des invités. Le salon de Macon est un salon professionnel reconnu et idépendant. C’est une référence nationale. Par ailleurs ce Condrieux est très bien placé en prix, il entre dans votre fourchette de prix et il accompagnera très bien votre plat de poisson. Vous ne serez pas déçu par ce vin, je peux vous le garantir. »

**Le client** : « Très bien je vous fais confiance, j’en prendrais 2 bouteilles à 12 €. »

**Mme Valblanche** : « Le prix que je vous ai annoncé est de 15 € et pas de 12 €. »

**Le client** : « Ah excusez moi, j’en prend donc 2 bouteilles à 15 €. »

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Points qui montrent** | **Pierre** | **Madame Laurin** |
| **que les interlocuteurs**  **font preuve**  **d’écoute active** |  |  |
| **que les interlocuteurs**  **font preuve d’empathie** |  |  |