

Correction chapitre 2

1. Analyse des besoins (Pyramide de Maslow)

Monsieur Lefèvre cherche à satisfaire plusieurs **besoins** à travers l'achat d'une montre connectée :

- **Besoins physiologiques** (niveau 1) : il souhaite « se remettre au sport », donc il a un besoin lié à sa santé physique (suivi d'activité, cardio, sommeil...).
 - **Besoins d'estime** (niveau 4) : il veut « gagner en efficacité au travail » → il cherche à améliorer ses performances, se sentir compétent et valorisé.
 - **Besoins d'appartenance ou reconnaissance sociale** (niveau 3 ou 4) : il a été « impressionné par la montre d'un collègue » → il veut faire partie du groupe ou être reconnu comme quelqu'un de moderne et performant.
-

2. Motivations du client (selon les 3 types)

- **Motivation hédoniste** : il recherche du plaisir personnel à utiliser une technologie innovante, moderne, qui améliore son bien-être (sport, efficacité...).
 - **Motivation d'auto-expression** : il veut renvoyer une image dynamique et performante, comme son collègue. La montre devient un signe extérieur de modernité et de statut.
-

3. Freins potentiels à l'achat

- **Frein lié au risque financier** : les montres connectées haut de gamme sont coûteuses. Il peut craindre de faire un achat qu'il ne rentabilise pas (→ **catégorie : peur**).
 - **Frein d'inhibition** : il pourrait douter de ses compétences technologiques ou de sa régularité à utiliser l'objet (→ **catégorie : inhibition**).
-

4. Argumentaire commercial personnalisé

Argument 1 – Pour lever le frein financier (peur) :

« Nos montres offrent un excellent retour sur investissement : elles intègrent à la fois des fonctions sportives avancées et des outils de productivité (notifications, agenda, rappels) – vous gagnez en temps, santé et organisation au quotidien. »

Argument 2 – Pour répondre à ses motivations et lever l'inhibition :

« Le modèle que je vous recommande est très intuitif, avec une application simple à utiliser. Même en tant que débutant, vous serez guidé à chaque étape pour suivre vos progrès sportifs et optimiser vos journées de travail. »