

Correction chapitre 3


I. Préparer l'entretien de découverte


6 questions à poser à Mme Lambert :


- Questions ouvertes (pour s'informer)**
 - *Pouvez-vous me décrire l'ambiance actuelle dans vos locaux de travail ?*
 - *Quels sont vos objectifs prioritaires dans ce projet de réaménagement ?*
 - Question fermée (pour approfondir)**
 - *Avez-vous déjà défini un budget pour ce renouvellement de mobilier ?*
 - Question alternative (pour orienter)**
 - *Préférez-vous du mobilier fabriqué localement ou privilégiez-vous un design plus international ?*
 - Question de reformulation ou retour (pour clarifier)**
 - *Si je comprends bien, vous souhaitez à la fois améliorer le confort des salariés et respecter une démarche écologique, c'est bien cela ?*
 - Ballon d'essai (pour tester une hypothèse)**
 - *Seriez-vous intéressée par une solution modulable qui pourrait s'adapter à de futurs changements dans l'organisation de vos espaces ?*
-

II. Identifier la typologie SONCASE

Réponses de Mme Lambert et analyse :

- "On veut créer un environnement plus agréable pour les salariés. Certains se plaignent du manque de confort des chaises actuelles."**
 **S** : *Sympathie / Bien-être*

Elle cherche à améliorer le confort et l'environnement de travail de ses collaborateurs.
 - "Notre direction souhaite aussi réduire notre impact environnemental, c'est un axe prioritaire."**
 **E** : *Écologie*

L'argument écologique est un critère stratégique pour l'entreprise.
 - "On ne veut pas exploser le budget, mais on cherche du mobilier qui tienne dans le temps."**
 **S** : *Sécurité (financière et qualité produit)*

Mme Lambert recherche un bon rapport qualité/prix et des produits durables, ce qui traduit une volonté de sécurité et de pérennité de l'investissement.
-

III. Reformulez et concluez

Phrase de reformulation synthétique :

Si je résume, vous souhaitez un mobilier confortable pour améliorer le bien-être de vos collaborateurs, tout en respectant votre engagement écologique et votre budget, avec des solutions durables dans le temps. C'est bien cela ?

✔ *Conclusion possible* : "Merci pour toutes ces précisions. Je vais maintenant préparer une proposition personnalisée qui tient compte de vos priorités, à savoir confort, écoresponsabilité et durabilité."