

## Correction chapitre 1

# Partie 1 : Construire des arguments selon la méthode CAP

## Identification des caractéristiques

| Élément de l'offre                        | Type de caractéristique            |
|---|------------------------------------|
| Panneaux solaires haute performance (22%) | Caractéristique <b>technique</b>   |
| Garantie 10 ans                           | Caractéristique <b>commerciale</b> |
| Installation réalisée en 48 heures        | Caractéristique <b>commerciale</b> |
| Témoignages de 5 hôtels partenaires       | Caractéristique <b>commerciale</b> |

---

## Arguments CAP (Caractéristique – Avantage – Preuve)

| Caractéristique                     | Avantage (SONCASE)                                       | Preuve   |
|-------------------------------------|--|--|
| Panneaux solaires (rendement 22%)   | Réduisez vos factures d'énergie ( <b>Argent</b> )        | Étude comparative de rendement avec autres solutions |
| Garantie 10 ans                     | Sécurité sur le long terme ( <b>Sécurité</b> )           | Certificat de garantie fournie à la signature        |
| Installation en 48h                 | Résultats rapides, peu de dérangement ( <b>Confort</b> ) | Planning d'installation et avis clients              |
| Témoignages de 5 hôtels partenaires | Réassurance sur la qualité ( <b>Conformité / Image</b> ) | Recommandations écrites ou vidéos des partenaires    |

---

## Partie 2 : Adapter l'argumentaire au client

### Sélection de 3 arguments pertinents pour Mme Laurent

1. **Installation en 48h**

Répond à : *"Je veux des résultats rapides."*

✓ Avantage : La rapidité de mise en œuvre permet de réduire très vite la consommation et donc les coûts.

📌 Preuve : Planning d'intervention de précédents clients.

2. **Témoignages de 5 hôtels partenaires**

Répond à : *"L'image écoresponsable est cruciale pour notre clientèle."*

✓ Avantage : La preuve sociale rassure sur la pertinence et la qualité de la solution pour un hôtel de même gamme.

📌 Preuve : Vidéos ou lettres de recommandation.

3. **Garantie 10 ans**

Répond à : *"Je crains les pannes longues."*

- ✓ Avantage : Elle apporte une sécurité durable et une tranquillité d'esprit.
- ✚ Preuve : Garantie contractuelle fournie.