

HAUTE ECOLE REGIONALE DE COMMERCE INTERNATIOANAL (HERCI)

Année Universitaire : 2018-2019 Evaluation du premier semestre ECUE : Communication Interpersonnelle

Grade: Licence 1

Durée: 02h00

Enseignant : Prof Judith B. GLIDJA

I- QUESTIONS DE COURS (10 Pts)

- 1- Qu'est-ce que la communication. quelle est son importance
- 2- Donnez une explication des mots ou groupe de mots suivants : récepteur, émetteur, événementiel, relation de presse, foire
- 3- Faites une différence entre la communication interne et la relation publique de l'entreprise
- 4- Le vestimentaire et la couleur ont-ils une importance en communication ? si oui justifier vous en donnant à chaque fois des exemples.

II- ETUDE DE CAS : Entretien de vente dans un magasin d'appareils électroniques (10 Pts)

V : (avec un large sourire, et en écartant les bras) Bonjour Monsieur, puis je vous aider ?

C : Bonjour, je recherche un appareil photo numérique

V : Avez-vous une idée de marque précise ?

C : Non, pas vraiment, je voudrais un appareil de bonne qualité.

V : Voulez-vous un appareil professionnel ou familial ?

C : Je voyage beaucoup, je veux un appareil professionnel

V : Vous voyagez souvent ?

C : Oui assez, je suis retraité et j'aime les îles exotiques. Je prends des clichés de paysages, d'animaux et d'oiseaux. (Le vendeur hoche la tête en signe d'acquiescement).

V : Pourriez-vous me préciser ce que vous recherchez, car nous vendons de nombreuses gammes d'appareils photo.

C : Bon, très bien ! J'aimerais que cet appareil soit léger pour pouvoir l'emporter facilement dans toutes mes sorties, tout en ayant une technologie de pointe.

V : Vous avez besoin d'un grand angle ?

C : Oui, en effet..

V : Vous avez besoin de l'option retardateur ?

C : Oui , cela me permettra de me prendre en photo avec ma femme !

V : Alors, si je résume bien vos propos, vous êtes à la recherche d'un appareil photo numérique haut de gamme qui soit léger, avec un objectif grand angle et un retardateur.

C : Tout a fait.

V : Je vous propose ce modèle, un vrai bijou qui correspond parfaitement à ce que vous cherchez. C'est le LIMUX TZ3.

C : Oui, mais son prix ne me convient pas du tout !

V : Ah ! Bon alors, j'ai en ce moment le PANTEX 45 (Emphase sur la marque PANTEX) en promotion, qui conviendrait également.

Je pense que vous saurez l'apprécier puisque vous recherchez la qualité et que vous aimez les beaux paysages exotiques, très lumineux.... faites donc un essai. Le PANTEX 45 a un boîtier qui ne pèse que 225g, il est donc très léger pour vos sorties, une bonne prise en main, une option retardateur très pratique à utiliser, et un grand angle pour vos photos de paysages. Et en plus il dispose d'un écran LCD de 7.6 cm

C : (montrant un certain intérêt, mais il veut s'assurer davantage) Ah oui, ça c'est bien car j'oublie parfois mes lunettes ! Quel est le nombre de pixels ?

V : 7.200.000 pixels, ce qui vous permettra d'obtenir une qualité optimale pour vos clichés.

C : C'est parfait !

V : De plus, le PANTEX 45 vient de recevoir le TIPA AWARD 2009 du meilleur appareil photo numérique dans sa gamme de prix.

C : Je le prends !

V : Vous faites le meilleur choix monsieur, cet appareil va parfaitement convenir à un photographe expert comme vous !

C : Merci !

V : Je vous accompagne à la caisse. Je vous souhaite de prendre de belles photos souvenirs pour votre prochain voyage ! Merci de votre confiance et à bientôt.

C : Au revoir.

QUESTIONS

1. Comment le vendeur aborde-t-il le client ? (Repérez les signes verbaux et non verbaux utilisés par le vendeur pour aborder le client)
2. Quel type de phrases utilise le vendeur en début d'entretien ? pourquoi ?
3. Que recherche le client ?
4. Par quelle phrase le vendeur s'assure-t-il qu'il a compris les attentes et besoins du client ?
5. Comment le vendeur formule-t-il cette phrase ?
6. Le vendeur dispose-t-il de tous les éléments pour proposer un appareil photo adapté aux besoins du client
7. Comment le vendeur cherche-t-il à influencer le comportement du client ?
8. Combien de réponses le client peut-il donner à la question « Voyagez-vous souvent ? »
9. De quel type est la question « Vous avez besoin d'un grand angle » ?

BONNE COMPOSITION