|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Mission pratique 3.2** | **Nom de la personne en formation**  … |

**Types de client∙e∙s, leur profil de personnalité et leurs besoins:   
Besoins du client**

|  |
| --- |
| DCO a: Conseils aux clients et vente d’équipements optiques |
| a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d’optique |
| **Exemple de situation**  Lors de l'analyse des besoins, la personne en formation remarque que les clients communiquent leurs souhaits de différentes manières. La personne en formation constate qu'elle doit répondre à ses clients en fonction de la situation et adapter à chaque fois son langage et son comportement. |
| **Mission pratique**  Lorsque vous conseillez vos clients, il est important de déterminer leurs besoins exacts. C'est la seule façon de vous assurer que les clients achètent des lunettes dont ils seront satisfaits.  Pour obtenir un bon profil visuel, vous devriez avoir un aperçu des habitudes de vie de vos clients.   * Dressez une liste d'au moins cinq besoins (hobby, sensibilité à la lumière, ...) pour lesquels vous demandez des informations à vos clients. * Ensuite, pour chacun de ces besoins, notez une question d'information ouverte et une question fermée, une question de contrôle, une question suggestive, une contre-question et une question alternative. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentation de la mission pratique**  **…** | | |
| **Réflexion** | | |
| Qu’est-ce qui vous a bien réussi?  **…** | | |
| Où avez-vous rencontré des défis?  **…** | | |
| Que pourriez-vous faire de mieux?  **…** | | |
|  |  | |
| Date/Signature de la  personne en formation | **…** | **…** |
| Date/Signature de la  formatrice/du formateur | **…** | **…** |