

Jeu de rôle 1

Client mécontent à la suite d'une livraison incorrecte.



Situation :

Un client entre dans le magasin avec un produit qui lui a été livré par erreur.

Rôle A (Réceptionniste) :

Il accueille chaleureusement le client et résout le problème.

Rôle B (Client) :

Il est frustré car il attend le bon produit commandé depuis trois jours.

Jeu de rôle 2

Un collègue se déclare malade à la dernière minute, juste avant une livraison importante.



Situation :

Une livraison importante est prévue et le collègue qui aide habituellement est malade.

Rôle A (Directeur d'agence) :

Il doit rapidement prévoir une nouvelle répartition des tâches.

Rôle B (Employé) :

Il est déjà très chargé et peu disposé à prendre des tâches supplémentaires.

Jeu de rôle 3

Le client hésite entre deux produits.



Situation :

Un client souhaite acheter un nouvel ordinateur portable mais hésite entre deux modèles.

Rôle A (Vendeur) :

Il aide le client à faire son choix.

Rôle B (Client) :

Il pose beaucoup de questions et est difficile à convaincre.

Jeu de rôle 4

Le nouveau client se sent perdu dans le magasin.

Situation :

Un nouveau client entre dans le magasin pour la première fois et semble ne pas savoir exactement où il doit aller.

Rôle A (Réceptionniste) :

Il est le premier point de contact.

Rôle B (Client) :

Il est timide et peu sûr de lui.



Jeu de rôle 5

Communication interne concernant le changement de promotion d'un produit.



Situation :

Une promotion prévue change à la dernière minute.

Rôle A (Chef d'équipe) :

Il doit expliquer les changements à un collègue.

Rôle B (Employé) :

Il est frustré car il avait tout préparé pour l'action initiale et doit maintenant tout changer.

Jeu de rôle 6

Le client souhaite une réduction en dehors de la période promotionnelle.



Situation :

Un client demande une réduction qui n'est plus valable et a expiré hier.

Rôle A (Vendeur) :

Il doit expliquer la politique du magasin en matière de promotions.

Rôle B (Client) :

Il insiste et dit : « Je suis un client régulier, faites une exception pour une fois. »

Jeu de rôle 7

Le client apporte un produit défectueux et demande une réparation.



Situation :

Le client apporte un produit cassé à la réception et demande à le faire réparer.

Rôle A (Vendeur) :

Il accueille le client et l'aide.

Rôle B (Client) :

Il souhaite que le produit soit réparé rapidement.

Jeu de rôle 8

Le fournisseur est en retard sur la livraison de la commande.



Situation :

Une livraison très en retard risque de perturber le planning du magasin.

Rôle A (Directeur d'agence) :

Il doit rester calme, accepter la situation et élaborer un plan alternatif.

Rôle B (Fournisseur) :

Il explique pourquoi la livraison est retardée et se montre sur la défensive ou stressé.

Jeu de rôle 9

Le client demande des conseils concernant un achat important.



Situation :

Un client souhaite acheter un appareil électronique ou un meuble très coûteux et hésite quant au choix à faire.

Rôle A (Conseiller de vente) :

Il fournit des conseils complets, compare les produits et met en évidence leurs avantages de chacun et aide le client à faire un choix éclairé.

Rôle B (Client) :

Il hésite, pose de nombreuses questions et demande des garanties concernant l'achat qu'il fera.

Jeu de rôle 10

Le client souhaite réserver un produit qui est presque épuisé.



Situation :

Un client se présente pour réserver un produit qui a beaucoup de succès et qui est presque en rupture de stock.

Rôle A (Vendeur) :

CII vérifie les stocks, explique si la réservation du produit est possible et informe sur les alternatives possibles..

Rôle B (Client) :

WII souhaite être sûr de pouvoir obtenir le produit car il craint vraiment que ce soit déjà en rupture de stock.