

Cas clients spécifiques



Corrigé situation 1 : Handicap invisible (trouble auditif)

- Parlez face à la personne, distinctement, avec un débit clair et posé.
- Limitez les bruits ambiants si possible, ou proposez de vous déplacer dans un espace plus calme.
- Adoptez un langage corporel ouvert et explicite : appuyez vos propos par les gestes et les expressions du visage.
- Reformulez calmement en cas d'incompréhension, sans surjouer la diction ni infantiliser.

Corrigé situation 2 : Personne mineure ou handicap invisible (autisme ou trouble d'attention)

- Commencez par poser une liste de questions ouvertes sur le besoin et l'usage prévu, pour évaluer si l'achat est réfléchi.
- Si un doute persiste, demandez simplement l'âge.
 - Si la personne est mineure :
 - Demandez si les parents sont informés de cet achat.
 - Proposez de revenir accompagné, afin de valider ensemble la décision si nécessaire.
 - Si la personne est majeure :
 - Structurez l'échange : allez notamment à l'essentiel, par étapes, sans jargon technique, ni surcharge d'informations et d'options.
 - Parlez avec un débit posé.
 - Laissez des temps de pause discrets pour qu'elle puisse réfléchir, et assurez-vous que l'information a bien été comprise.
 - Si besoin, reformulez.

Corrigé situation 3 : Personne à mobilité réduite

- Proposez spontanément d'apporter les produits qu'elle regarde pour les lui présenter de plus près.
- Dégagez un passage ou ajustez l'environnement si possible pour faciliter ses mouvements.

Corrigé situation 4 : Personne âgée

- Proposez de s'asseoir pour discuter plus confortablement si l'échange doit durer.
- Parlez dans un endroit calme, avec un débit posé et des phrases simples.
- Évitez les termes techniques et reformulez si nécessaire.
- Vérifiez régulièrement sa compréhension pour vous assurer que l'échange reste clair.

Corrigé situation 5 : Handicap invisible (trouble sensoriel)

- Proposez de poursuivre l'échange dans un espace plus calme, si possible.
- Parlez avec calme, sur un ton posé et sans gestes brusques.
- Reformulez vos propos de façon structurée, étape par étape, sans surcharge d'informations.
- Restez attentif à son langage corporel : si elle semble trop stimulée, faites une pause, puis reprenez avec douceur.