

ENSEIGNEMENT • FORMATION • RESTAURATION • HÔTELLERIE

GESTION • ÉCONOMIE • DROIT

MERCATIQUÉ

DOSSIER
ÉLÈVE

besoins
marketing
restaurant objection client
vente service client
promotion accueil client
argumentation client
conseil communication
veille consommateur
réservation commande attentes

BAC PRO

Cuisine - Commercialisation et
Services en Restauration (C.S.R.).

ÉDITIONS **BPI**

ENSEIGNEMENT • FORMATION • RESTAURATION • HÔTELLERIE

GESTION • ÉCONOMIE • DROIT

Collection dirigée par Bernard Clauzel

MERCATIQUE

besoins
marketing
restaurant objection
vente service client
promotion accueil
argumentation conseil
communication
veille consommateur
réservation commande
attentes

DOSSIER
ÉLÈVE

BAC PRO

**Cuisine - Commercialisation et
Services en Restauration (C.S.R.).**

**Colette Geneste
Philippe Tinet**

ÉDITIONS **BPI**

Espace Clichy • 38, rue Mozart • 92587 Clichy cedex
Tél. : 01 41 40 81 40 • Fax : 01 41 40 81 41
Site Internet : www.editions-bpi.fr
Email : bpi@editions-bpi.fr

Collection ENSEIGNEMENT – FORMATION – RESTAURATION – HÔTELLERIE

- LA CUISINE DE RÉFÉRENCE, Techniques et préparations de base et Fiches techniques de fabrication - version complète, par M. Maincent (mise à jour 2002)
- LA CUISINE DE RÉFÉRENCE, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 2003)
- CUISINE DE RÉFÉRENCE, Préparations et techniques de base et Fiches techniques de fabrication - en un volume, par M. Maincent (parution 1993)
- LA CUISINE EXPLIQUÉE, par G. Charles (parution 2009)
- TECHNO CULINAIRE Bac Pro 3 ans, par M. Maincent et R. Labat (parution 2009)
- TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent (parution 1995)
- TRAVAUX PRATIQUES DE CUISINE, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 1984)
- PRACTICAL KITCHEN WORK, The basic arts of cooking, par M. Maincent, traduction M. Anker (parution 1988)
- AIDE-MÉMOIRE DE L'APPRENTI CUISINIER, par R. Labat (mise à jour 1999)
- AIDE-MÉMOIRE DES CUISINES EUROPÉENNES ET DES CUISINES RÉGIONALES FRANÇAISES, par R. Labat (parution 2006)
- AIDE-MÉMOIRE DE LA GASTRONOMIE EN FRANCE, par K. Stengel (parution 2006)
- BONS GESTES EN RESTAURATION, par M. Brunet (parution 2006)
- LA TECHNOLOGIE APPLIQUÉE EN CUISINE, par D. Béhague (parution 2001)
- MODULES DE TECHNOLOGIE CULINAIRE – en deux tomes + Fiches d'évaluation, par M. Faraguna et M. Muschert
Tome 1 : Les produits. Versions professeur et élève (mise à jour 2006)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2002)
- LA CUISINE DE COLLECTIVITÉ, par M. Grossmann et A. Le franc (parution 2006)
- CULTURE ET CONNAISSANCE CULINAIRE - en deux tomes, par S. Ollivier
Bac Techno Hôtellerie S^{mt} (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère} (parution 2003)
- LE GENIE CULINAIRE – BTS 1^{ère} année. Versions professeur et élève, par D. Blain (parution 2012)
- SUJETS BAC PRO méthode et corrigés 2000-2010, par S. Vilaça (parution 2011)
- MODULES DE TECHNOLOGIE RESTAURANT - BEP/CAP - en deux tomes, par I. Saujot, M. Strauss et M. Muschert
Tome 1. Versions professeur et élève (parution 2005)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2006)
- TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE DE RESTAURANT 1^{ère} ANNÉE – Bac pro 3 ans, par C. Ferret (parution 2011)
- TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE DE RESTAURANT 2^{ème} ANNÉE – Bac pro 3 ans, par C. Ferret (parution 2011)
- TECHNOLOGIE PROFESSIONNELLE DE RESTAURANT 3^{ème} ANNÉE – Bac pro 3 ans, par C. Ferret (parution 2012)
- CAP Techno restaurant, par C. Ferret (parution 2007)
- SAVOIRS ET TECHNIQUES DE RESTAURANT - en deux tomes, par C. Ferret
Tome 1 : Un savoir professionnel pour un service de qualité (parution 2003)
Tome 2 : Organisation et technologie professionnelles (parution 2002)
- TP RESTAURANT, par C. Ferret (parution 2003)
- RÉUSSIR MES TP RESTAURANT, par R. Morisson (parution 2012)
- CONNAISSANCE DES PRODUITS EN RESTAURATION, par C. Ferret et J.-M. Framery (mise à jour 2003)
- PRODUITS DE RESTAURANT, Fiches d'exercices, par P. Boileau, D. Gautier, M. Grosgeorge et D. Herry (parution 2000)
- TRAVAUX PRATIQUES DE RESTAURANT – en deux tomes, par T. Baulicot et D. Jeuffrault (tome 1) (parution 1987 et 1988)
- FORMATION EN RESTAURATION, par A. Chevais, J. Coadic et R. Ortuño (parution 2010)
- SERVICE ET COMMERCIALISATION, par C. Nadiras et I. Boussange (parution 2009)
- LE VIN ET LES VINS AU RESTAURANT, par P. Brunet (mise à jour 2010)
- LE VIN ET LES VINS ÉTRANGERS, par P. Brunet (mise à jour 2004)
- VINS ET AUTRES BOISSONS - BEP/CAP, par P. Brunet (parution 2012)
- PRATIQUE DU BAR ET DES COCKTAILS, par M. Cailhol et B. Grosselin (parution 1994)
- PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL INDUSTRIE HÔTELIÈRE (mise à jour 2012)
- GESTION APPLIQUÉE SECONDE PROFESSIONNELLE – Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2011)
- GESTION APPLIQUÉE PREMIÈRE PROFESSIONNELLE – Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2012)
- GESTION 1^{ère} ANNÉE - Bac Pro, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2009)
- GESTION 2^{ème} ANNÉE - Bac Pro, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2010)
- GESTION 3^{ème} ANNÉE - Bac Pro, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2011)
- GESTION HÔTELIÈRE – en deux tomes.
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}, par M.-N. Bontoux et F. Pierson (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie Tsm + Corrigé, par M. Leurion, T. Lautard et J.-J. Cariou (parution 2003)
- CAS PRATIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE – en deux tomes,
Bac. Techno. Hôtellerie 1^{ère} + Corrigé, par J.-J. Cariou et F. Rey (parution 2001)
Bac. Techno. Hôtellerie Tsm, par F. Rey (parution 2002). Divisé en deux ouvrages.
- TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION - en deux tomes, par J.-C. Oulé
BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (mise à jour 2006)
BTS Hôtellerie-Restauration 2^{ème} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2002)
- ÉCONOMIE D'ENTREPRISE - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-P. Barret (parution 2003)
- DROIT - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-C. Oulé et J.-J. Cariou (parution 2008)
- DICTIONNAIRE D'HÉBERGEMENT, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2009)
- DICTIONNAIRE DE MARKETING, par J.-J. Cariou (parution 2005)
- MERCATIQUE HÔTELIÈRE ET TOURISTIQUE - BTS Hôtellerie-Restauration et BTS Tourisme – en deux tomes,
par C. Van der Yeught
- L'EUROPE CONNAISSANCES EN GASTRONOMIE. Versions professeur et élève, par R. Bruzzese et D. Tourreille (parution 2002)

- HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - BTS Hôtellerie-Restauration, par J.-F. Coutelou et J. Hannedouche (parution 2000)
- ANIMATION D'UNE ÉQUIPE ET DYNAMIQUE COMMERCIALE - Hébergement et BTS Hôtellerie-Restauration, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2008)
- ACCUEILLIR, HÉBERGER, COMMUNIQUER, par M. Hartbrot et B. Leproust
Bac Techno Hôtellerie Snd. Versions professeur et élève (mise à jour 2011)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}. Versions professeur et élève (mise à jour 2011)
Bac Techno Hôtellerie Term. Versions professeur et élève (mise à jour 2011)
- INGÉNIERIE DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE, Perspectives nouvelles, par J.-L. Simon (parution 2007)
- ¡ A SU SERVICIO ! – Bac Techno 1^{ère} et Term et TS mise à niveau, par M. Covain Geliot (parution 2006)
- BIENVENUE DANS LE MONDE DE L'HÉBERGEMENT – CAP/BEP 1^{ère} année. Version professeur et élève + Corrigé, par G. Czapiewski, M.-C. Lefer et F. Mainot (parution 1998)
- L'ALLEMAND EN 10 LEÇONS, Serveurs – Cuisiniers, par É. Brikké traduction E. Cornalba (parution 1988)
- L'ESPAGNOL EN 10 LEÇONS, Serveurs – Cuisinier, par É. Brikké traduction M. Chazal Varela (parution 1990)
- ANGLAIS Bac Pro, Livret d'activités + Corrigé, par G. Raguin (parution 1997)
- L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS, Restaurant - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS, Cuisine - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- PRÉPARER LES ÉPREUVES D'ORAL ANGLAIS - Bac Pro. Versions professeur et élève + CD audio (lecture des textes du livre), par S. Bénéteau (parution 2008)
- LA CONJUGAISON, maîtrisez les bases de la grammaire anglaise, par D. Zélé (parution 2003)
- RESTAURATION ET GASTRONOMIE POUR LES PERSONNES AGÉES EN INSTITUTION, par Y. van de Calseyde (parution 2009)
- NUTRITION, ALIMENTATION - BAC PRO ASSP - Service et aide aux repas, par E. Brandy, T. Rougier, M. Rougier -Gonzales, B. Rougier (parution 2012)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE – CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION, par D. Brunet-Loiseau (mise à jour 1999)
- LA DÉMARCHE HQE® EN RESTAURATION, par FCSI France (parution 2007)
- NUTRITION ALIMENTATION – CAP Petite Enfance, par C. Héron-Rougier, T. Rougier et B. Rougier (parution 2010)
- MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE ET À L'ALIMENTATION.
Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna Reiland et M. Muschert (parution 2003)
- MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ÉQUIPEMENT. Versions professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna-Reiland et M. Muschert (parution 2000)
- TECHNOLOGIE, Équipement - entretien - alimentation – CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- TECHNOLOGIE, Ergonomie – qualité – animation – technologie des produits – CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par M.-F. Collombet et S. Goussé (parution 2003)
- SCIENCES APPLIQUÉES Bac Pro + Corrigé, par B. Rougier, A. Chrétien, D. Laprêvotte et C. Thiébault (parution 2000)
- DÉCORS ET PRÉSENTATIONS, par J.-P. Lebland et O. Dugabelle (parution 1990)
- L'ART DES PRÉSENTATIONS, par J.-P. Lebland (parution 1993)

Collection ENSEIGNEMENT - FORMATION – TOURISME

- DROIT DU TOURISME, par D. Rubio-Ayache (parution 2004)
- L'ANGLAIS DU TOURISME EN 30 ESCALES, par É. Brikké (parution 1992)
- PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DES AGENCES DE VOYAGES (mise à jour 2011)
- GÉOGRAPHIE DU TOURISME, par J.-C. Dinety et É. Proust (parution 2002)
- LES GRANDS BASSINS TOURISTIQUES MONDIAUX, par Mme Cogen-Vermesse, J.-C. Dinety et É. Proust (parution 1997)
- LA FRANCE DES PATRIMOINES, J.-C. Dinety, É. Proust et M. Rossi (parution 2003)

Collection BEP et CAP LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE

- BEP TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2002)
- BEP TECHNOLOGIE RESTAURANT + Cahier d'exercices, par C. Ferret (parution 2005)
- BEP ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE + Corrigé, par C. Balanger (parution 2005)
- BEP SCIENCES APPLIQUÉES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- CAP TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2003)

Collection CAP RESTAURANT – CUISINE – SERVICES HÔTELIERS FORMATION PAR ALTERNANCE

- CAP RESTAURANT – en deux tomes, par J.-F. Augez-Sartral (parution 2002 et 2003)
- CAP SERVICES HÔTELIERS – en deux tomes, par J.-F. Augez-Sartral et C. Balanger (tome 2) (mise à jour 2012 et 2003)
- CAP SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE, À L'ALIMENTATION ET AUX ÉQUIPEMENTS, par J.-F. Augez-Sartral (mise à jour 2011)
- CAP CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT + Corrigé, par C. Balanger (parution 2009)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE – CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)

Collection BEP et CAP RESTAURANT – CUISINE

- BEP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2004)
- CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE RESTAURANT, par O. Sapelkine (mise à jour 2006)
- CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2002)
- CAP SCIENCES APPLIQUÉES + Corrigé, par B. Rougier, M.-F. Jan et O. Legrand (parution 2004)

Préface

3

Bienvenue dans ce qui n'est pas un manuel. Ou alors, dans ce que n'est plus un manuel. Ou encore, dans ce qui sublime le genre du manuel. Le manuel scolaire a bien souvent été la « chose » de l'enseignant ; conçu dans la stricte observance des programmes, mais pas toujours, choisi par l'enseignant ou encore une équipe disciplinaire parmi une offre renouvelée à chaque changement, le manuel reste pourtant très classique dans sa facture comme dans son utilisation.

La conception elle-même fait la part belle aux connaissances, définitions, apports théoriques et techniques du domaine concerné ; un « mini-cours » en miniature ; en complément, des exercices d'application, des pages de découverte, des dossiers de synthèse sont autant d'opportunités pour prolonger le cours. L'outil reste relativement fermé dans un monde où les connaissances sont devenues plus nombreuses, plus évolutives, plus fluides et plus accessibles qu'elles n'ont jamais été jusqu'à présent. L'utilisation du manuel est relativement conventionnelle : support complémentaire du cours délivré par l'enseignement, banque de données pour illustrer le cours, exercices d'entraînement aux techniques et savoir-faire requis dans un champ disciplinaire limité. Le manuel est rarement la ressource de l'élève.

Colette Geneste nous propose autre chose qu'une trousse à outils de « techniques mercatiques ». En prenant appui sur des expériences conduites avec des équipes, avec ses propres élèves, et sur la créativité pensée comme développement professionnel tout comme une compétence à acquérir pour les jeunes, elle nous propose quelques principes structurants.

Une approche progressive dans les connaissances en recourant au détour métaphorique, à l'analogie et au langage de l'image ; en redonnant de la saveur aux savoirs, chère à Jean-Pierre Astolfi et André Giordan*, certaines techniques contribuent à ancrer les informations dans une mémoire plus sollicitée et plus symbolique.

La démarche heuristique (on dit aussi les cartes « mentales ») requiert créativement et coopérativement une vision plus globale, plus systémique ; elle organise les connaissances en un bilan de savoirs qui s'avère très communicant et très efficace dans leur restitution.

Les phases de méta-cognition sont essentielles : auto-évaluation, co-évaluation, réflexivité sont des actes recherchés tout au long de l'ouvrage ; ils font la différence dans la réussite professionnelle de nos élèves.

Si ce manuel de techniques reste un manuel, ce seront les usages qu'il vous appartient d'inventer avec vos élèves.

François Muller

*Actuellement membre du Département Recherche et Développement en Innovation et en Expérimentation (DRDIE) au Ministère de l'Éducation nationale.
Auteur du « Manuel de survie à l'usage de l'enseignant », 4^{ème} éd., 2012, éd. L'Étudiant.*

**Jean-Pierre Astolfi : professeur de sciences de l'éducation à l'Université de Rouen. Auteur de La saveur des savoirs. Disciplines et plaisir d'apprendre, Paris ESF (2008).
André Giordan : biologiste, didacticien des sciences, fondateur du Laboratoire de Didactique et d'Épistémologie des Sciences de l'Université de Genève où il a enseigné : le JEU et l'APPRENDRE.*

Préambule

Pour traiter la mercatique (le marketing) conformément au référentiel de certification du Baccalauréat Professionnel 2011 spécialités *commercialisation et services en restauration et cuisine*, nous vous proposons ce dossier élève accompagné d'un DVD contenant de multiples vidéos.

Ce **dossier élève** a pour vocation de vous **rendre curieux**, vous **transmettre des connaissances** et vous **guider vers l'auto-évaluation** pour faciliter la réflexion et la mémorisation. Nous avons choisi d'utiliser des « **outils** » **visuels** comme la carte des savoirs* (cf Fiche méthodologie) et **actuels** (vidéos, liens sites Internet). Ce dossier va initier **une démarche de travail transférable** dans la vie professionnelle afin de pouvoir **actualiser vos connaissances** de façon régulière.

Le dossier comprend :

- 1 fiche méthodologie pour découvrir et utiliser la carte des savoirs, pour vous aider à préparer votre CV sous forme de portfolio et vous inciter à utiliser ce nouvel « outil » pour recenser, sélectionner puis organiser vos idées et mémoriser plus facilement,
- 14 thèmes afin de vous aider à intégrer une démarche mercatique (marketing),
- 2 tests pour évaluer les connaissances,
- 1 DVD-Rom réunissant les vidéos, supports de votre travail.

Chaque thème faisant l'objet d'une séquence de cours est organisé de la façon suivante :

- **un amuse-bouche** qui peut être dégusté avant la séquence pour susciter votre intérêt à découvrir le thème en classe : vous êtes invité à réaliser un travail préparatoire au cours en allant visionner une vidéo, consulter un article de presse ou un site Internet présentant un nouveau concept.
- **une mise en situation** : chaque thème est illustré par un document ou une vidéo réalisée dans un point de vente différent correspondant à une situation de la vie professionnelle,
- **un questionnement** sur les problématiques exposées pour vous guider vers la découverte du thème,
- **un apport de connaissances** sous la forme d'une carte à compléter,
- **une mignardise** à consommer à la fin de la séquence ou après, pour vous permettre d'aller plus loin sur le thème ou l'exemple proposé et vous donner envie de revoir ainsi la synthèse du cours.
- **l'évaluation** de vos compétences à l'issue de la séquence.

Nous sommes attachés à **stimuler l'envie d'apprendre** en classe et à l'extérieur afin de vous **rendre autonome** rapidement dans la recherche d'informations. Avec ce « manuel », vous allez apprendre **l'utilisation des technologies nouvelles dans un but professionnel**.

À l'issue de chaque thème, vous pourrez mettre en favoris sur votre ordinateur ou votre session les sites consultés et vous approprier la méthodologie pour **effectuer une veille permanente du marché de la restauration**.

*Consulter le site de l'École française de l'Heuristique (<http://www.efh.fr/>) et son blog (<http://www.efh.fr/la-tribu-efh/mapping-experts/>).

Remerciements

Cet ouvrage voit le jour grâce aux rencontres, au soutien, à la bienveillance, à la disponibilité, à la ténacité, à la confiance et à la patience de nos interlocuteurs professionnels, aux suggestions et aux échanges avec mes élèves et mes étudiants.

Tous nos remerciements aux professionnels qui nous ont permis de tourner les vidéos : le Chef Inaki Aizpitarte et son équipe des restaurants Le Chateaubriand (Paris, 11^{ème}) et Le Dauphin (Paris, 11^{ème}), Willy Daman, Directeur des opérations France Exki et Anne-Solène Hureau Assistante-manager, Linda Pinto, DRH Opérationnelle Elixor et Hervé Detournay, Directeur de Site parc des expositions Paris Nord Villepinte, Hieu A. To, Directeur de la Restauration de l'hôtel RAPHAEL (Paris, 16^{ème}) et Nathalie Allarousse, Chef de rang petit-déjeuner, ou qui nous ont permis de reproduire des documents, comme Simon Ferniot pour Boco.

Un grand merci aux étudiants de BTS Hôtellerie qui ont accepté de jouer le rôle de client : Christophe Bellenger, Meghan Cullen, Nisrine Dalil, Juliette Dubloc et Mehdi Bensalem, Clémence Debruyn, François Veltin, Eloïse Zahnd, **ainsi qu'à mes élèves de Baccalauréat Professionnel Hôtellerie** qui m'ont permis de tester toutes les séquences proposées.

sommaire

Pour adopter une démarche marketing,



Fiche méthodologie :

Comment synthétiser des informations sous
la forme d'une carte des savoirs ?

page : **10**



Observer le marché

- 1 • L'offre en restauration.....page : **18**
- 2 • **La clientèle**.....page : **21**



Communiquer

- 3 • La communication commerciale.....page : **26**
- 4 • Les techniques promotionnelles en point de ventepage : **29**
- 5 • Les événements commerciaux.....page : **32**
- 6 • La fidélisation et la mercatique après-ventepage : **35**

Test 1



Vendre

- 7 • Le merchandising (merchandising)page : **44**
- 8 • Les différentes méthodes et techniques de ventepage : **47**
- 9 • La réservation téléphoniquepage : **50**
- 10 • **La prise de contact**page : **53**
- 11 • **L'identification des besoins et des attentes du client**page : **56**
- 12 • **L'argumentation**page : **59**
- 13 • **Le traitement des objections**page : **63**



Évaluer

- 14 • La satisfaction des clientspage : **68**

Test 2

afin de satisfaire le client.