

Formation aux compétences douces : vers un outil auteur pour la création d’agents conversationnels basés sur des LLM

Yassine El Boudouri^[0009-0001-4293-961X], Walter Nuninger^[0000-0002-2639-1359], Frédéric Hoogstoele^[0000-0001-9179-9046], Luigi Lancieri^[0000-0002-1406-2937], Julian Alvarez^[0000-0002-9862-9485], and Yvan Peter^[0000-0002-1145-357X]

Univ. Lille, CNRS, Centrale Lille, UMR 9189 CRISAL, F-59000 Lille, France
`pre nom.nom@univ-lille.fr`

Résumé. Les jeux de rôles constituent un excellent moyen de développer les compétences douces dans un environnement contrôlé. L’intégration d’agents conversationnels basés sur l’IA générative permet de les mettre en œuvre avec une grande diversité. Cet article présente un outil auteur conçu pour encadrer la création de prompts, visant à définir les besoins et la personnalité de clients dans le cadre de formations à la relation client. Il expose également les résultats d’une première expérimentation menée auprès d’enseignant·es utilisant cet outil.

Mots-clés : compétences douces · relation client · grand modèle de langue · ingénierie de prompt · agent conversationnel

Abstract. Role-playing games are excellent ways to develop soft skills in a controlled environment. The integration of generative AI-based conversational agents allows for their implementation with great diversity. This article presents an authoring tool designed to guide the creation of prompts aimed at defining the needs and personality of clients within the context of customer relationship training. It also outlines the results of an initial experiment conducted with teachers using this tool.

Keywords : soft skills · customer relationship · large language models · prompt engineering · chatbot

1 Introduction

Le projet RVRC4.0 est un projet financé via l’appel d’offre DEFFINUM de 2022. Il vise à explorer l’utilisation des technologies numériques pour la formation aux compétences douces, essentielles aux métiers liés à la relation client, tels que vendeurs, conseillers bancaires, etc. L’objectif principal est de développer des ressources pédagogiques mobilisant des environnements virtuels intégrables dans les parcours de formation. Le projet cherche à évaluer leurs apports à l’amélioration de l’expérience d’apprentissage, en particulier par rapport la motivation et aux compétences.

La communication, la résolution de problèmes ou la gestion du temps et l’intelligence sociale et collective sont différentes facettes des compétences douces (*soft skills*) [8]. Elles sont à la fois difficiles à acquérir et à mesurer [6]. Bien que largement étudiées dans des contextes comme la santé ou l’ingénierie, elles restent peu explorées dans le domaine de la relation commerciale [4]. Elles sont pourtant fondamentales dans le secteur des services en contribuant directement à la satisfaction et à la fidélisation des clients [2].

Les pédagogies actives basées sur des mises en situation, via des jeux de rôles, sont utilisées dans les métiers de contact pour l’acquisition des compétences douces, notamment dans le milieu médical [12]. L’intelligence artificielle générative, et plus particulièrement les grands modèles de langage (LLM), ont le potentiel de générer des dialogues variés permettant une mise en situation réaliste. Ainsi, l’apprenant, incarnant le rôle d’un « vendeur, conseiller, hôte de caisse, etc. », se retrouverait confronté à un « client » dont les réponses sont générées en fonction de ses paroles. Cette variabilité enrichit la situation et, par conséquent, le scénario. L’apport de l’enseignant résiderait alors dans la définition de la situation, visant un objectif pédagogique précis.

Pour que les LLM soient utilisés efficacement dans un contexte pédagogique, ils doivent être correctement « conditionnés ». Cela demande de leur donner des instructions sous la forme de prompts clairs qui permettent de satisfaire des règles définies, d’adopter des comportements qui soient conformes, et ainsi fournir des réponses appropriées. La création de tels prompts repose sur un processus appelé « ingénierie des prompts », qui est une approche itérative et expérimentale nécessitant une bonne compréhension du fonctionnement des LLM. Cette tâche peut s’avérer difficile pour les enseignant-es non expert-es en intelligence artificielle.

Dans cet article, nous présentons une première version d’un outil auteur, à destination des enseignant-es, facilitant la définition et le test de prompts, soit l’édition de la situation et du but d’un agent jouant le rôle d’un client dans le cadre d’un échange commercial. Nous abordons dans un premier temps les usages des agents conversationnels dans le cadre de jeux de rôles avant de présenter le prototype élaboré. Nous terminons par une analyse des forces et des limites de la solution proposée avant de dresser les perspectives.

2 Jeux de rôles et agents conversationnels

Les jeux de rôle offrent aux apprenant-es l’opportunité d’une expérience proche de la réalité dans laquelle ils ou elles peuvent s’exercer sans risques. Elles les impliquent dans un apprentissage actif dans lequel les émotions et la réflexion sont propres à ancrer l’apprentissage [3]. L’utilisation d’un agent conversationnel dans un jeu de rôle permet à l’apprenant de travailler ses compétences via l’interaction avec un client simulé. Sun et al. (2024) ont exploré l’intérêt, l’usage et les limites de la définition et de l’utilisation de *persona* dans la configuration des agents conversationnels basée sur l’IA générative [11]. Le persona – qui est une représentation de personnalité propre à un agent – incorpore une per-

sonnalité spécifique rendant l'échange plus réaliste et permettant de confronter l'utilisateur à des comportements différents. Les auteurs soulèvent toutefois les problèmes du maintien de la consistance – capacité à maintenir sa personnalité – du persona qui n'est pas assurée actuellement par les modèles de langage et de l'évaluation de cette consistance.

Pester et al. (2024) ont passé en revue différents usages combinant grands modèles de langages et réalité virtuelle dont l'apprentissage des langues et le domaine médical (e.g. interaction avec les patients) [9]. Les auteurs relèvent la sensibilité des modèles de langages à de subtiles variations du prompt qui implique un travail de mise au point pour un résultat correct.

Ces différents travaux illustrent l'intérêt d'intégrer des agents conversationnels dans des jeux de rôles pour la pratique des compétences douces. Les LLM permettent une génération des dialogues de l'agent de manière adaptée à l'évolution du contexte. Les LLM ont démontré leur capacité à fournir des réponses conformes aux attentes humaines [7] mais aussi à simuler des sous-populations humaines spécifiques [1], et à faire preuve de capacités de prise de décision [5].

Ces travaux montrent toutefois l'importance du conditionnement via le prompt pour obtenir un résultat intéressant et incitent à être attentifs aux maintient de la consistance du rôle attribué à l'agent. Des propositions telles que DINA (*DI*alogue for *N*atural interaction with *i*ntelligent *A*ssistants) [10] proposent un cadre pour la structuration des prompts mais celui-ci reste à la charge de l'utilisateur. Nous cherchons à proposer un outil pour simplifier cette production dans le contexte qui nous intéresse.

3 Élaboration d'un outil auteur

Nous visons à concevoir un outil auteur qui simplifie la création et l'expérimentation d'agents virtuels intelligents par les enseignant·es. Au centre de ce dispositif se trouve le *prompt système* : une instruction prédéfinie, saisie par l'utilisateur, et transmise au modèle de langage pour orienter la génération des réponses.

Dans un usage générique, ce prompt peut se limiter à une formule simple, telle que : « Vous êtes un assistant utile. » Toutefois, lorsqu'il s'agit de faire incarner un rôle spécifique à un agent conversationnel, le prompt système doit être enrichi. Il devient alors essentiel d'y inclure des indications précises sur le persona à adopter, le ton à employer, ainsi que sur le contexte d'intervention.

Afin de faciliter l'appropriation par des enseignant·es non spécialistes de l'intelligence artificielle, nous proposons un outil auteur qui vise à équilibrer simplicité d'utilisation et précision des instructions données au modèle. L'objectif final est de permettre la création de scénarios où les dialogues générés sont non seulement adaptés au contexte et aux objectifs d'apprentissage, mais aussi suffisamment originaux pour maintenir l'attention des apprenants.

3.1 Prototypage de notre proposition

Un groupe de 26 enseignant·es de la région des Hauts-de-France a été identifié et sollicité pour participer à des ateliers dans le cadre du projet. Ces enseignant·es, spécialisé·es dans la relation client, interviennent dans diverses filières éducatives, notamment les CAP, les BAC professionnels et les BTS. Leurs domaines d'expertise incluent la banque, l'assurance, la vente, ainsi que d'autres secteurs où l'interaction directe avec les clients est essentielle.

Suite aux interactions avec les enseignant·es sur leurs enjeux et leurs besoins, nous avons élaboré un premier prototype présenté figure 1. Celui-ci comprend une zone de saisie du prompt de conditionnement et une zone de test de dialogue. Cette dernière fournit un chat où les enseignant·es peuvent interagir avec le personnage qu'ils ont créé et évaluer la conformité du persona et du scénario. La partie prompt est volontairement peu élaborée de manière à permettre une libre expérimentation par les enseignant·es de l'effet du prompt sur le dialogue généré et afin de pouvoir collecter les différents essais pour les analyser.

FIGURE 1. Interface de conditionnement et d'interaction avec un personnage.

Pour le modèle de langage, nous utilisons GPT-4o d'OpenAI, version 2024-08-06. En interne, le nom et la description de chaque personnage ont été combinés en un prompt système unique, formaté comme suit :

```
Votre nom est : {nom}
Vous jouez le rôle de : {description du personnage et de son besoin}
Gardez vos réponses courtes.
```

Il est complété par l'instruction « Gardez vos réponses courtes », afin d'éviter les réponses explicatives trop longues, qui pourraient paraître artificielles ou inadaptées au contexte. À chaque interaction, le modèle reçoit ce prompt système, enrichi par l'historique complet de la conversation, pour générer une réponse cohérente, contextualisée et alignée avec le rôle du personnage.

3.2 Expérimentation

Au cours d'un atelier en juin 2024, les enseignant-es ont testé librement l'outil proposé. L'outil a permis, avec leur consentement, de collecter des scénarios pédagogiques et d'enregistrer les tests de conversation réalisés. Compte tenu de leur domaine d'expertise et des besoins pédagogiques associés, tous les personnages créés pour les tests étaient modélisés comme des clients interagissant avec un apprenant-vendeur.

À l'issue des ateliers, les enseignant-es ont complété un questionnaire visant à évaluer leur perception de l'outil, tout en identifiant ses atouts et ses limites. Une question ouverte clé leur a été posée : « Quelles options pourraient être envisagées pour améliorer la création d'un personnage ? »

Les objectifs de cette première expérimentation étaient de valider l'intérêt pédagogique du système de dialogue avec l'agent conversationnel, de vérifier l'utilisabilité de l'interface et de mieux comprendre l'usage potentiel par les enseignant-es à travers leurs tests.

3.3 Résultats

Notre première analyse s'est concentrée sur l'examen des situations, des rôles créés et l'identification des éléments répétitifs dans les descriptions des personnages. Voici des exemples de personnages créés par les enseignant-es :

Brigitte

Dame de 65 ans , retraitée , qui souhaite acquérir son premier smartphone. Elle va voir un vendeur chez Auchan, elle décrit sa situation. Elle a enfants et petits-enfants, elle est engagée dans le milieu associatif. Le vendeur doit lui identifier ses besoins. Son budget est restreint, elle a peur de la technologie et veut faire plaisir à sa famille qui la pousse à acheter pour échanger avec elle sur différents réseaux car ils habitent loin.

Thierry

Homme de 48 ans passionné de métal avec trois enfants. Il vient chercher des places pour le hellfest. On lui a dit au téléphone qu' il restait quelques places. Le client vient de loin et se déplace exprès. Il ne veut pas être déçu d' être vnu pour rien. Il a un perroquet sur l' épaule et un bandeau sur l'oeil. Il ne voit pas bien et entend peu.

Madame Martin

Madame Marteens est une cliente fidele, discrete et reservee, de notre magasin en pret a porter. Cette cliente est d origine anglaise, a 40 ans , fraichement divorcee, maman de 3 enfants, de profession cadre en recherche d'emploi et reside a 30 kms du point de vente situe a Lille. La cliente recherche une tenue pour un entretien d'embauche.

Nous avons identifié quatre éléments récurrents que nous mettons en évidence de manière colorée dans les exemples ci-dessus : le genre en bleu, l'âge en violet, l'histoire du personnage en orange et les objectifs du personnage en vert. Ces éléments étaient systématiquement présents, en tout ou partie, dans la description des personnages créés (85 % les contenaient tous). Tous les personnages créés contiennent au moins deux éléments. Nous les considérons donc comme essentiels pour incarner un client « crédible » pour la situation pédagogique à créer parce que permettant un certain degré de réalisme. De plus, ces éléments suggèrent que, lorsqu'un jeu de rôle est utilisé pour enseigner les compétences comportementales dans le cadre du service client, les enseignant·es connaissent les panels de profils clients pouvant être rencontrés dans le cadre du métier. Par conséquent, ces éléments sont au cœur des objectifs de formation spécifiques.

Les enseignant·es avaient la liberté de décrire les personnages sans directives précises, ce qui a pu conduire à l'omission de certains aspects jugés moins essentiels ou non explicitement suggérés. En plus des éléments principaux identifiés, d'autres options, moins souvent mentionnées mais relevées par certain·es enseignant·es dans le questionnaire, incluent le niveau de langue, l'état d'esprit, l'état émotionnel et les ressources spécifiques du personnage (par exemple, un ticket de caisse ou une carte de fidélité). Intégrer certains ou tous ces éléments supplémentaires dans le processus de création pourrait significativement enrichir les résultats, en aidant les enseignant·es à se rappeler des aspects qu'ils auraient autrement négligés ou jugés secondaires. Notre méthode plus structurée pour définir les caractéristiques initiales des personnages permet ainsi de concevoir

un prompt qui favorise un développement plus riche et complet, tout en évitant de complexifier inutilement l’outil auteur.

Pour la prochaine itération d’amélioration de l’outil, nous avons donc décidé d’incorporer les éléments supplémentaires indiqués dans le Tableau 1.

Élément	Valeurs Possibles	But
Nom	Texte libre	Le nom du personnage.
Genre	Sélection dans une liste (ex. : Homme, Femme, Non-binaire)	Assurer l’inclusivité et la pertinence dans des situations de jeu en permettant des rôles réalistes.
Âge	Nombre (6 à 120)	Assurer la représentativité générationnelle par l’âge du personnage en années.
Histoire	Texte libre	Fournit un passé à l’agent qui traduit les spécificités personnelles ou professionnelles et ainsi, ajoute de la profondeur et clarifie les modes d’interaction.
Objectifs	Texte libre	Poser les motivations d’interaction de l’agent, et orienter l’exercice de formation pour l’attendu pédagogique.
Niveau de langue	Sélection dans une liste (ex. : Courant, Intermédiaire, Débutant)	Reflète le niveau de confort du personnage avec la langue, introduisant d’éventuels défis de communication dans le jeu de rôle.
Ressources	Texte libre (ex. : Ticket, Carte de fidélité, Reçu manquant)	Spécifie les objets ou outils possédés par le personnage, enrichissant le scénario et créant des opportunités de résolution de problèmes.

TABLE 1. Éléments pour créer un personnage

4 Discussion

L’ingénierie des prompts est un processus itératif nécessitant de nombreuses tentatives et expérimentations pour atteindre le résultat souhaité. Prenons l’exemple du personnage de « Madame Martin », décrit précédemment : l’enseignant qui a conçu ce personnage a remarqué que celui-ci, après avoir établi un budget initial, mais l’avait ensuite dépassé (voir le dialogue de test en Annexe A). En réponse, l’enseignant a ajusté la description du personnage, modifiant ainsi le prompt pour corriger ce comportement. Ce processus illustre le rôle de l’enseignant en tant qu’ingénieur de prompts.

L’expérimentation a montré que les enseignant-es ont rapidement adopté cette démarche, avec 64 % des scénarios créés qui ont été modifiés en cours de route pour affiner les comportements du modèle. Cependant, bien que les modèles de langage aient démontré leur potentiel pour incarner efficacement des

rôles assignés, certaines incohérences persistent, déjà relevées dans l'état de l'art (hallucinations, biais, etc.). Ces incohérences incluent des oublis dans le respect du rôle, des erreurs dans la prise de décision, une expression inadéquate des émotions requises, ainsi que des réponses répétitives, qui diminuent la qualité des interactions.

Un point particulièrement intéressant relevé par les enseignant·es concerne le comportement du modèle face à certaines entrées. Par exemple, lorsqu'une interaction commence par un simple « Bonjour », le modèle tend à répondre de manière standardisée par : « Bonjour ! Comment puis-je vous aider aujourd'hui ? » (prenant ainsi le rôle de vendeur). De plus, si une question hors contexte, telle que « Donnez-moi une définition du métabolisme », lui est posée, le modèle répond comme un assistant général plutôt que de rester dans son rôle assigné. Ces observations ont conduit à des ajustements dans les prompts pour minimiser ces problèmes.

Voici le prompt final résultant des analyses qualitatives et quantitatives :

```
Vous appelez {nom}.
Vous êtes {genre}.
Vous avez {âge} ans.
Vous êtes {histoire}.
Vous voulez {objectif}.
Vous avez à votre possession: {ressource}.
```

Consignes :

- Répondez de manière concise.
- Ne répondez pas par "Bonjour ! Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?" après un "bonjour".
- Ne sortez jamais de votre personnage.
- Utilisez un niveau de langue {niveau_de_langue}.

Ce prompt est plus structuré et inclut des consignes précises pour guider le modèle. Il introduit une flexibilité en permettant d'inclure uniquement les informations fournies (seuls le nom et l'objectif sont obligatoires). Si un élément n'est pas précisé, il n'est pas inclus dans le prompt final. Ces consignes visent à réduire les incohérences dans les interactions et à garantir des réponses naturelles et pertinentes tout en maintenant un strict respect du rôle assigné.

Malgré les erreurs initiales, les enseignant·es ont exprimé des retours très positifs sur le potentiel de cet outil. Tous estiment qu'il est facile à utiliser, et à l'issue de l'atelier, 87 % d'entre eux envisagent de l'intégrer dans leurs cours. Les évolutions apportées à l'interface dédiée à l'élaboration des prompts visent à enrichir la définition des situations et des rôles, tout en réduisant les limitations observées.

5 Conclusion et perspectives

L'objectif du projet RVRC 4.0 est de développer un environnement virtuel configurable (boutique, agence...) permettant de mettre en situation les appre-

nants via une interaction avec un avatar piloté par un agent conversationnel basé sur un modèle de langage. Pour l'objectif d'apprentissage, le persona (profil à incarner par l'agent) et le contexte d'intervention doivent être prescrits. Cette responsabilité relève des enseignant·es en fonction de leurs objectifs pédagogiques. À ce stade, notre contribution principale réside dans la conception d'un outil auteur facilitant la création de prompts répondant à leur attentes. Ce processus, relevant de l'ingénierie des prompts, fait l'objet d'une amélioration continue grâce à la collaboration avec un groupe d'une trentaine d'enseignant·es pour faciliter leur appropriation et l'intégration dans leurs formations aux métiers de la vente et du conseil, couvrant les niveaux CAP, Bac professionnel et BTS.

Ce premier travail a permis de faire évoluer l'interface et le modèle de prompt du prototype. Une maquette de la nouvelle interface a été diffusée auprès des enseignant·es avec un questionnaire pour recueillir leurs réactions et questions. Le prototype va être rendu accessible aux enseignant·es pour qu'ils et elles puissent créer des clients à partir de prompts et tester des dialogues avec ceux-ci. L'instrumentation du prototype nous permettra d'avoir une trace des différents prompts définis et dialogues générés ce qui nous permettra une analyse plus exhaustive des éléments utilisés dans les prompts (histoire du personnage, but...) et des changements qu'ils opèrent en fonction du déroulement des dialogues générés. En parallèle, un questionnaire lié à chaque essai nous donnera un retour sur le fait que le dialogue généré est adapté à leurs attentes pédagogiques.

Références

1. Lisa P Argyle, Ethan C Busby, Nancy Fulda, Joshua R Gubler, Christopher Rytting, and David Wingate. Out of one, many : Using language models to simulate human samples. *Political Analysis*, 31(3) :337–351, 2023.
2. Barbara Cimatti. Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for quality research*, 10(1) :97, 2016.
3. Timothy C Clapper. Role Play and Simulation Returning to Teaching for Understanding. *Clapper, T. C. (2010). Role play and simulation. The Education Digest*, 75(8) :39–43, 2010.
4. Lorena C Espina-Romero, Sandra Lucia Aguirre Franco, Helga Ofelia Dworaczek Conde, Jesús M Guerrero-Alcedo, Doile Enrique Ríos Parra, and Juan Carlos Rave Ramírez. Soft skills in personnel training : Report of publications in scopus, topics explored and future research agenda. *Heliyon*, 9(4), 2023.
5. Shibo Hao, Yi Gu, Haodi Ma, Joshua Jiahua Hong, Zhen Wang, Daisy Zhe Wang, and Zhiting Hu. Reasoning with language model is planning with world model. *arXiv preprint arXiv :2305.14992*, 2023.
6. James J Heckman and Tim Kautz. Hard evidence on soft skills. *Labour economics*, 19(4) :451–464, 2012.
7. John J Horton. Large language models as simulated economic agents : What can we learn from homo silicus ? Technical report, National Bureau of Economic Research, 2023.

8. Miriam L Matteson, Lorien Anderson, and Cynthia Boyden. "soft skills" : A phrase in search of meaning. *portal : Libraries and the Academy*, 16(1) :71–88, 2016.
9. Andreas Pester, Ahmed Tammaa, Christian Gütl, Alexander Steinmaurer, and Samir Abou El-Seoud. Conversational Agents, Virtual Worlds, and Beyond : A Review of Large Language Models Enabling Immersive Learning. In *2024 IEEE Global Engineering Education Conference (EDUCON)*, pages 1–6, Kos Island, Greece, May 2024. IEEE.
10. Antônio Victor Figueiredo Porto and Maria Elizabeth Sucupira Furtado. Framework to Specify Dialogues for Natural Interaction with Conversational Assistants Applied in Prompt Engineering. In Kohei Arai, editor, *Intelligent Systems and Applications*, volume 1068, pages 231–253. Springer Nature Switzerland, Cham, 2024.
11. Guangzhi Sun, Xiao Zhan, and Jose Such. Building Better AI Agents : A Provocation on the Utilisation of Persona in LLM-based Conversational Agents. In *Proceedings of the 6th ACM Conference on Conversational User Interfaces*. arXiv, 2024.
12. Azzouzi Widad and Gantare Abdellah. Strategies used to teach soft skills in undergraduate nursing education : a scoping review. *Journal of Professional Nursing*, 42 :209–218, 2022.

A Exemple de dialogue

Ce rôle a été conçu par un enseignant spécialisé en relation client et est joué par GPT-4o. L’enseignant, quant à lui, joue le rôle du vendeur.

Rôle joué par le modèle de langue : Madame Marteens est une cliente fidèle, discrète et rééervée, de notre magasin en prêt a porter. Cette cliente est d’origine anglaise, a 40 ans, fraîchement divorcée, maman de 3 enfants, de profession cadre en recherche d’emploi et réside a 30 kms du point de vente situé à [anonyme] La cliente recherche une tenue pour un entretien d’embauche.

Vendeur : bonjour, qu’est-ce que tu veux

Cliente : Bonjour, je suis Madame Marteens. Je cherche une tenue pour un entretien d’embauche, s’il vous plaît !

Vendeur : bienvenue madame marteens

Cliente : Merci beaucoup ! Vous pourriez m’aider à trouver quelque chose qui soit à la fois professionnel et confortable ?

Vendeur : avez vous une idée de ce que vous chercher

Cliente : J’aimerais quelque chose d’élégant mais pas trop strict, peut-être un tailleur ou une robe avec une veste. Vous avez des suggestions ?

Vendeur : Quelles sont vos couleurs

Cliente : Je préfère les couleurs sobres, comme le bleu marine, le gris ou le noir.

Vendeur : quel est votre taille

Cliente : Je fais du 38, s’il vous plaît.

Vendeur : avez vous une idée de budget

Cliente : Oui, j’aimerais ne pas dépasser les 150 euros.

Vendeur : dans ce budget je peux vous proposer un pantalon

Cliente : D'accord, est-ce que vous avez un modèle élégant qui irait bien pour un entretien ?

Vendeur : je vous propose ce modèle a 140 euros, qu en pensez vous

Cliente : Ça semble bien, pourriez-vous me dire si c'est confortable et adapté pour un entretien ?

Vendeur : je vous propose de l'essayer avec ce chemisier

Cliente : D'accord, je vais essayer. Le chemisier est dans quelles couleurs ?

Vendeur : beige

Cliente : Parfait, je vais essayer l'ensemble, merci !

Vendeur : cet ensemble vous convient parfaitement

Cliente : Super, merci beaucoup ! Je vais le prendre alors.

Vendeur : je vous propose ce petit carre hermes pour compléter la tenue

Cliente : Bonne idée, ça apporterait une touche élégante ! Combien coûte-t-il ?

Vendeur : il est en promotion a 299 euros

Cliente : C'est un peu hors budget pour moi, je vais rester sur l'ensemble, merci quand même !

Vendeur : très bien, je vous prie de me suivre en caisse

Cliente : Merci, je vous suis !

Vendeur : le pantalon à 140 euros et la chemise à 85 euros, cela vous fera un total de 340 euros

Cliente : Ah, je pensais que le total serait de 225 euros. Pouvez-vous vérifier, s'il vous plaît ?

Vendeur : oui effectivement, avez vous la carte de fidélité

Cliente : Non, je n'ai pas de carte de fidélité. Est-ce que ça vaut le coup d'en faire une ?

Vendeur : oui, elle ne coute que 10 euros, c'est une adhésion annuelle, grâce a votre achat du jour de 22 points, à 50 points vous auriez un bon d'achat de 5 euros

Cliente : D'accord, dans ce cas, je vais prendre la carte de fidélité aussi. Merci pour l'information !

Vendeur : ca fera un total de 235 euros, vous souhaitez regler comment ?

Cliente : Je vais régler par carte bancaire, s'il vous plaît.