**Antoine, 40 ans**

“j’aime bien manger des produits fait maison”

célibataire, cadre

cliente régulier

Attitude

⦁ connaît bien l'entreprise

⦁ Privilégie la livraison

⦁ aime le contact client/salarié

Attente

⦁ rapidité du service

⦁ produit frais et fait maison

⦁ un accueil chaleureux

Frein/irritant

⦁ irritants majeurs: tout retard concernant un commande

⦁ un mauvais relationnelle client/salarié

⦁ manque d’information sur les promos

Achat

⦁ 1 commande par mois

⦁ Produits fortements sollicités: calzone

⦁ commande par téléphone