

Entraînement à la vente - corrigé

1/ Consigne

A partir du dialogue de vente, afin de vous aider à bien comprendre et repérer les étapes, cochez **VRAI** ou **FAUX** pour chacune des affirmations suivantes, et complétez la colonne "ETAPE DE VENTE"

Affirmations	Vrai /faux	Phase de vente correspondante
Exemple : À l'entrée du client, le vendeur propose son aide au client.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Accueil du client
Le vendeur questionne le client pour savoir ce qu'il veut exactement.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Recherche des besoins du client
Le vendeur expose les caractéristiques du produit qu'il propose.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Présentation du produit
Le client est tout de suite d'accord avec la proposition du vendeur.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Réponses aux éventuelles objections
Le client achète seulement le produit qu'il recherchait au départ.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Vente additionnelle
Le vendeur laisse le client hésiter sur ses choix d'achats.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Conclusion de la vente (obtenir l'accord du client)
Le vendeur refuse le mode de paiement proposé par le client.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Encaissement et prise de congé

2/Consigne

Trouver la question correspondante (parfois plusieurs propositions sont possibles). Notez ensuite vos propositions.

Réponse : Plusieurs questions sont possibles à chaque fois, on ne donnera pas ici toutes les possibilités

- 1) *Puis-je vous aider ?* Oui je veux bien, je cherche le rayon des robes.
- 2) *Vous recherchez quoi comme robe?* Je voudrais une robe noire, plutôt décontractée.
- 3) *Quelle taille faites-vous ?* Je fais du 38/40.
- 4) *C'est pour vous ?* Non, c'est pour une amie.
- 5) *Quel budget avez-vous? /Dans quel ordre de prix ?* 100€ maximum.
- 6) *Laquelle vous préférez ?/Vous préférez la noire ou la rouge ?* Je vais prendre les deux.

7) *Vous souhaitez regarder d'autres articles ? /Vous désirez autre chose ?* Non merci, j'ai tout ce qu'il me faut.

8) *Vous ne prenez pas la veste ? /La veste vous va ?* Non, finalement, je trouve les manches trop longues.

1) *Qu'en pensez-vous ?/Elle vous plaît ?* Je la trouve un peu trop grande.

2) *Voudriez-vous une veste pour porter par-dessus? Avez-vous vu nos ceintures ?* Non, je n'en ai pas besoin, j'en ai déjà une qui ira bien avec.

3) *Avez-vous notre carte de fidélité ?* Non, je ne l'ai pas, elle est gratuite votre carte?

4) *C'est pour quelle occasion ? Dans quelles circonstances allez-vous la porter ?* Pour le mariage d'une amie.

5) *Vous réglez comment ?* Par carte bleue.

6) *Vous prenez la robe noire /veste bleue ?* Non, en fait, je préfère la rouge.

7) *Alors, comment ça allait/va ? Cela vous convient ?* La robe me va, mais pas la veste.

8) *Qu'est-ce qui ne convient pas ? Qu'est-ce qui ne vous plaît pas ?* C'est la coupe, qui est trop serrée.

4/Consigne

Mise en situation : entraînez-vous à la proposition de produit.

Voici 3 fiches produits du magasin Darty. Vous aurez 3 clients différents... Quel produit proposez-vous ? Argumentez sur le modèle CAB. Et faites une vente complémentaire.

Précisez le SONCASE avant d'argumenter...

CLIENT 1

- ➔ Vous êtes un(e) étudiant(e)
 - ➔ Vous avez besoin d'un ordinateur pour vos études et votre usage personnel
 - ➔ Vous avez un budget limité
 - ➔ Vous souhaitez avoir une webcam pour discuter avec vos amis
 - ➔ Vous voulez pouvoir regarder des films sur votre ordinateur
-
- Confort / Argent
 - Donc vous recherchez un ordinateur pratique pour vos loisirs mais aussi pour vos études ? Je vous propose l'ordinateur portable à 249€. Avec sa Webcam HD et son microphone intégré (caractéristiques), vous pourrez facilement communiquer avec vos amis (avantage), avec une qualité supérieure comme s'ils étaient dans la même pièce que vous (bénéfice).
 - Vente complémentaire : sacoche de transport, tapis de souris, coussin spécial ordinateur pour genou...

CLIENT 2

- ➔ Vous êtes un homme ou une femme d'âge moyen
- ➔ Vous avez besoin d'un ordinateur pour votre activité professionnelle
- ➔ Vous êtes très souvent en déplacement professionnel et avez besoin de votre ordinateur durant vos voyages.
- ➔ Vous n'avez pas de budget maximum

- Confort / Orgueil
- Vous avez donc besoin d'un ordinateur transportable et ludique pour vous occuper durant vos déplacements professionnels ? Nous avons cet ordinateur hybride à 629€. Grâce à son interface tablette (caractéristique), Il vous offre le meilleur du multimédia pour vous occuper comme les jeux, l'accès internet pour visionner des films et vidéos (avantage), vous ne verrez plus le temps passer durant vos voyages (bénéfice).
- Vente complémentaire : sacoche de transport, souris, casque...

CLIENT 3

- ➔ Vous êtes un homme ou une femme d'âge moyen
 - ➔ Vous avez besoin d'un ordinateur qui serve à toute la famille
 - ➔ Vos enfants adorent les jeux vidéo
 - ➔ Votre femme/mari aime télécharger des films
 - ➔ Votre budget est limité à 1000€
-
- Sympathie / Confort
 - Vous êtes donc à la recherche d'un ordinateur performant et puissant, qui puisse convenir à toute votre famille, aussi bien pour les jeux-vidéos de vos enfants que pour télécharger des films, tout ceci dans un budget de 1000€ ? Je vous propose l'ordinateur de bureau à 999€, qui répond à vos attentes. Grâce à sa carte graphique à 1,5 Go DDR5 (caractéristique), vos enfants profiteront pleinement de leurs jeux (avantage), et sa sortie HDMI (caractéristique) vous permet d'afficher les films téléchargés sur votre télévision (avantage). Ainsi toute votre famille prendra plaisir à ses activités (bénéfice).
 - Vente complémentaire : budget maximum atteint, mais on peut proposer une garantie.

5/Consigne

Construisez une reformulation pour chaque situation de la liste suivante :

SITUATION	REFORMULATION
<p><i>Le client attend d'une voiture confort et silence, avec un espace suffisant pour ses 3 enfants, une faible consommation et un moteur qui ait de bonnes reprises</i></p>	<p><i>"Si je vous propose une voiture à la fois performante et économique, confortable et spacieuse, vous êtes prêt à l'acheter ?..".</i> (re formulation engageante)</p>
<p><i>le client recherche une chaîne hi-fi très puissante musicalement, de petite taille et entièrement automatique avec laquelle il pourra programmer des morceaux choisis.</i></p>	<p><i>"Si je comprends bien, vous souhaitez un ensemble compact, puissant et une programmation entièrement automatique".</i></p>
<p><i>Une cliente recherche un lave vaisselle à encastrer dans sa cuisine. elle a 4 enfants, sa cuisine est américaine et elle est très sensible à l'esthétique, au bruit et aussi aux économies d'eau et d'énergie .</i></p>	<p><i>"vous recherchez donc un beau lave vaisselle de grande capacité, encastrable, classe A sur les 3 points :énergie, économie d'eau et bruit".</i></p>
<p><i>Le couple de clients veut offrir un très beau cadeau pour la naissance de leur petite fille, de quoi équiper la chambre et utilisable pendant plusieurs années.</i></p>	<p><i>"Si je comprends bien, vous voulez offrir à votre petite fille un cadeau utile pour sa chambre et qu'elle puisse utiliser longtemps".</i></p>
<p><i>La cliente veut s'offrir une tenue de réveillon qu'elle pourra réutiliser pour des soirées et qui ne se démodera pas.</i></p>	<p><i>"vous recherchez donc une tenue habillée classique que vous porterez en toutes occasions"</i></p>

Merci pour votre travail et votre attention.