**Objectif**

Entamer un dialogue avec votre client

# Durée

Environ 10 minutes/stagiaire y compris le débriefing

**Déroulement**

*Jeu de rôle de 2 à 3 acteurs, les autres membres du groupe sont en observation.*

Après une première expérience sur la base du volontariat, les jeux de rôles s’enchaînent jusqu’à ce que tout le groupe ait été « vendeur» une fois au moins.

Le « vendeur » tire au sort un scénario, le client se voit attribué le numéro correspondant parmi les scenarii clients

Les observateurs notent les réactions des clients, ils se servent de la fiche d’observation en annexe.

# Exploitation

L’animateur liste les phrases d’accroche les plus appropriées en démontrant leurs capacités à ouvrir le dialogue avec le client

**Rôles Vendeurs / Vendeuses**

Vous recevez des clients qui ont choisi votre enseigne pour (éventuellement) y faire des achats.

**Votre mission : Réussir le premier contact et les faire s’exprimer sur leurs intentions d’achat.**

La simulation prend fin après que le client ait répondu à votre phrase d’accroche (quel que soit la longueur de sa réponse y compris "oui" et " non")

**Durée : 2 minutes environ**

**Situation vendeur 1**

Magasin de jouets : Un client regarde depuis quelques minutes un jeu de société et en lit les règles au dos de la boite. Vous décidez de l’aborder …

**Situation vendeur 2**

Magasin de sport : Un client semble chercher quelque chose ou quelqu’un du regard. Vous l’abordez …

**Situation vendeur 3**

Rayon librairie : Un client retourne votre rayon librairie. Il est très énervé. Vous vous dirigez vers lui … ?

**Situation vendeur 4**

Magasin de déco : C’est un jour avec peu d’affluence, un client se promène dans vos rayons sans s’arrêter sur rien, il se promène visiblement. Vous l’accostez …

C:\Users\01DT003\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\I44ETGBV\1280px-Face_eyes_caricature_comic_cry_how[1].png**Situation vendeur 5**

Magasin de bricolage : Un client traine son enfant en larmes dans les rayons. La situation semble beaucoup l’importuner. Vous lui venez en aide ….

C:\Users\01DT003\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\7YWZK6QC\lgi01a201403020500[1].jpg

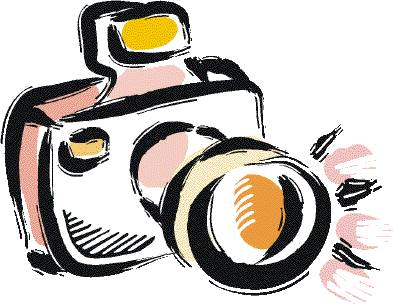
**Situation vendeur 6**

Rayon TV : Un couple poursuit depuis quelques minutes une conversation animée devant le rayon téléviseurs. Ils ne semblent pas d’accord, vous intervenez…

C:\Users\01DT003\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\I44ETGBV\1U9tj0[1].jpg**Situation vendeur 7**

Rayon électro-ménager : Un client se présente à vous un prospectus de votre rayon à la main : "Vous avez cet article\*?". Vous lui répondez …

*\*Pour info : le produit n'est pas en rupture de stock*

**Situation vendeur 8**

Rayon photo : Un de vos ami vient d’entrer dans le magasin (rayon), il vous avait prévenu qu’il passerait car il est intéressé par un appareil photo reflex. Vous le saluez …

**Situation vendeur 9**

Rayon vélos : Un client pressé vous aborde : "Bonjour, vous pouvez me renseigner sur le vélo que vous avez en bout de rayon ?"



**Situation vendeur 10**

Magasin ou rayon Prêt-à-porter : Un(e) client(e) s'attarde dans vos rayons, il semble intéressé par certains modèles qu'il sélectionne et, très vite, il en a bientôt plein les bras. Vous intervenez…

**Rôles Clients / Clientes**

Vous êtes entré dans un magasin pour (éventuellement) y faire des achats.

**Votre mission : En fonction de l'accueil et de la phrase d'accroche du vendeur, vous répondez en développant votre réponse (en exprimant les raisons de votre achat) ou de façon laconique ("oui" ou "non")**

La simulation prend fin après que vous ayez répondu à la phrase d’accroche prononcée par le vendeur (quel que soit la longueur de sa réponse y compris "oui" et " non")

**Durée : 2 minutes environ**

**Situation Client 1**

Magasin de jouets : Vous regardez depuis 15 bonnes minutes un jeu de société et vous lisez les règles au dos de la boite car vous recherchez un jeu pour toute la famille (de 7 à 77 ans). Le vendeur vous aborde…

**Situation Client 2**

Magasin de sport : Vous êtes un peu perdu, c'est la première fois que vous venez dans ce magasin et vous recherchez le rayon natation, les palmes plus précisément. Le vendeur s'approche …

**Situation Client 3**

Rayon librairie : Vous "fouillez" depuis 15 minutes dans les livres, vous ne trouvez pas le dernier volume de la série "le Trône de fer" que vous voulez offrir à votre neveu pour son anniversaire. Ça commence à vous agacer sérieusement !

Enfin un vendeur! …. 

**Situation Client 4**

Magasin de déco : Pas un chat dans ce magasin ! Vous en profitez pour flâner cherchant des idées pour décorer votre salon dont vous venez de changer le papier peint. Vous n'avez pas l'intention d'acheter aujourd'hui mais si le vendeur s'y prend bien, pourquoi pas ? Justement, il s'approche…

**Situation Client 5**

Magasin de bricolage : Quelle idée vous avez eue d'emmener votre fils avec vous! Il pleure depuis que vous êtes parti de la maison car il aurait préféré continuer à jouer à la balançoire. Mais c'est justement pour la réparer que vous êtes venu dans ce magasin, quel ingrat ! Enfin, le vendeur arrive à la rescousse…

**Situation Client 6**

Rayon TV : Accompagné(e) de votre mari (ou épouse) vous choisissez une nouvelle télé mais vos avis divergent : Lui souhaiterait un écran géant pour regarder le sport alors que vous préfèreriez une taille plus modeste mieux adaptée à votre déco. Le vendeur intervient…

**Situation Client 7**

Rayon électro-ménager : Quelle corvée de changer d'aspirateur ! Heureusement vous en avez repéré un dans le prospectus de ce magasin, pas cher en plus ! Mais où est-il ? Vous abordez le vendeur…

**Situation Client 8**

Rayon photo : Vous avez décidé d'investir dans un appareil photo plus perfectionné car votre compact n'est pas du tout adapté pour photographier la faune et la flore sauvage. Sur le conseil d'un ami qui y travaille vous vous rendez au rayon photo…

**Situation Client 9**

Rayon vélo : Vous n'avez que 15 minutes pendant votre pause de midi mais vous avez repéré ce VTT depuis quelques temps déjà, c'est surtout son look qui vous a séduit et vous vous voyez déjà partir de bon matin sur les chemins, à bicyclette... enfin, surtout des chemins plats car vous n'êtes pas très sportif.

Vite un vendeur..

**Situation Client 10**

Rayon ou magasin de prêt-à-porter : Vous n'êtes pas forcément une fan du shopping, ce matin donc vous avez décidé de vous équiper pour tout l'hiver : tenues pour le boulot, pour les loisirs et même pour les fêtes. Dommage, vous n'avez que 2 bras !

Zut la vendeuse approche ! Sûre qu'elle va encore me demander "J'peux vous renseigner ?" "Nooooon ! " je vais lui répondre…