

Activité 3 : Conduite d'un entretien de vente	
Evaluation n°1	Tâche 2 : L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face
	Chapitre 8 : Les étapes de la vente : Introduction, préparation et accueil
Nom de l'élève :	Date : __ / __ / 17 Note : /30 /20
Observations :	



Vous effectuez votre premier stage chez Conforama Kenu In. Votre tutrice Mme MOBA, vous fait part de son exigence en matière d'organisation de l'espace, de rangement, de propreté... Elle vous précise aussi que le contact avec la clientèle est primordial dans le métier de vendeur. Elle profite du temps de la pause déjeuner (environ 1h) pour analyser avec vous les situations rencontrées au quotidien !

Introduction :

/0.5pts

D'après le bandeau du site web Conforama ci-dessous, indiquez combien d'univers constituent le magasin de Kenu In. Merci de faire une phrase :

Conforama Kenu In est composé de 6 univers différents

<p>PETIT ET GROS ELECTROMÉNAGER Friges et autres électros... Tous les besoins quotidiens se servent plus vite et mieux.</p>		<p>PETIT MEUBLE Parce que un détail peut changer une pièce... à déjouer avec imagination... Nos sélection et idées de déco pour les petites pièces.</p>	
<p>CUISINE Finitions de qualité, éléments de qualité... C'est la modularité dans l'espace, la flexibilité dans un espace qui évolue une cuisine en 20 ans.</p>		<p>MEUBLE Canapé, banquette, fauteuil... Parce que un détail peut changer une pièce... à déjouer avec imagination... Nos sélection et idées de déco pour les petites pièces.</p>	
<p>LITERIE Canapé, chaise longue, fauteuil... C'est la modularité dans l'espace, la flexibilité dans un espace qui évolue une cuisine en 20 ans.</p>		<p>HIFI - HIGH TECH Coffrets, MP, téléphones, tablettes, ordinateurs et accessoires... C'est la modularité dans l'espace, la flexibilité dans un espace qui évolue une cuisine en 20 ans.</p>	

Thème 1 : Les étapes de l'entretien de vente

/10pts

1/ Voici un dialogue de vente qui a été mélangé. Vous devez restructurer le dialogue, numérotez les étapes selon l'ordre chronologique d'apparition et en y inscrivant son nom : de la « Préparation » à la « Prise de congé ».

<p>Etape : 6 Conclusion de la vente</p>	<p>V : OK, alors avec ce drap housse et la housse de couette, ça vous fait 7 500 F cfp. Peut-être avez-vous besoin de taies d'oreillers également ? Nous en avons en vert et orange pour aller avec le drap housse.</p> <p>C : Vous faites bien de me le rappeler. Oui parfait !</p>
---	--

<p>Etape : 5 Traitement des objections</p>	<p>C : Mais la housse de couette n'est pas en 100% coton ? V : Non, mais il y a quand même 90% de coton pour seulement 10% de polyester. Ce mélange permet un entretien plus facile et ne nécessite pas de repassage. C'est appréciable. C : Oui c'est vrai. Mais... (elle se passe la main dans les cheveux puis pose un doigt sur sa bouche sans rien dire). V : Y a-t-il un point qui vous gêne ? C : Oui, je trouve la housse de couette et l'oreiller très réussis, mais le drap housse ne me plaît pas du tout. V : Vous pouvez tout à fait choisir un drap housse uni dont la couleur reprend un de ceux de la housse de couette. C : Ha oui, voilà ce drap housse uni vert clair me convient beaucoup plus !</p>
<p>Etape : 7 Prise de congé</p>	<p>V : Je vous conduis à la caisse. C : D'accord V : Merci de votre achat Madame, votre petite fille sera ravie, c'est sûr. Bonne fin de journée et à bientôt. C : Au revoir Madame. Merci encore de vos conseils.</p>
<p>Etape : 2 Accueil</p>	<p><i>Une dame d'une soixantaine d'années vient de faire le tour du rayon consacré aux draps et couettes situés juste à côté de celui des oreillers.</i> V : Bonjour Madame, il commence à faire frais la nuit, vous chercher une housse de couette ? C : Bonjour, J'ai dans l'idée d'offrir à ma petite fille un joli drap housse. Pensez-vous que ce soit une bonne idée de cadeau pour un enfant.</p>
<p>Etape : 4 Argumentation</p>	<p>V : Les motifs plaisent beaucoup aux enfants. Nous avons (en montrant les modèles) le motif « Vaiana », « La Reine des neiges » « Barbie », « Astérix » qui regroupent plusieurs dessins animés et ces modèles « nature » qui sont des photos de fonds marin ou d'animaux de la jungle. Qu'en pensez-vous ? C : Elle regarde beaucoup les dessins animés, mais je ne sais pas lesquels exactement. Je sais par contre qu'elle possède une poupée océanienne qui a un cochon nommé Pua. V : Comme toutes les filles. Ce modèle « Vaiana » est très demandé, et il correspond à votre souhait de couleurs gaies. Regardez comme c'est joyeux. C : Oui, c'est une bonne idée. Je vais prendre un drap housse et la housse de couette « Vaiana ». V : Cela vous fera 8000 FCFP pour un drap housse en pur coton et la housse de couette. Ses copines seront jalouses, ce motif est très à la mode. C : D'accord, c'est très bien, ça passe dans mon budget.</p>
<p>Etape : 1 Préparation</p>	<p>La vendeuse du rayon « Literie » est en train de ranger les oreillers qu'un enfant à sorti de leur étagère.</p>
<p>Etape : 3 Recherche des besoins</p>	<p>V : Oui bien sûr. Nous avons de très beaux modèles. Quel âge à votre petite fille ? C : Elle va avoir 5 ans V : Est-ce pour un lit d'une personne de 90 cm de large ? C : Oui. Avez-vous quelque chose dans ces dimensions ? V : Tout à fait. Avez-vous une idée de ce que vous recherchez ? C : J'aimerais quelque chose de très coloré et joyeux. V : Préférez-vous de l'uni, du rayé ou des motifs ? C : Pas d'uni, c'est trop triste, et sa mère déteste les rayures. Il nous reste donc les motifs.</p>

2/ Pour analyser ce dialogue, répondez aux questions suivantes :

- Dans quel univers de Conforama ce déroule ce dialogue ? **Ce dialogue se déroule dans l'univers LITERIE**
- Quels sont les produits achetés ? **La cliente achète un drap housse, une housse de couette et 2 taies d'oreillers**

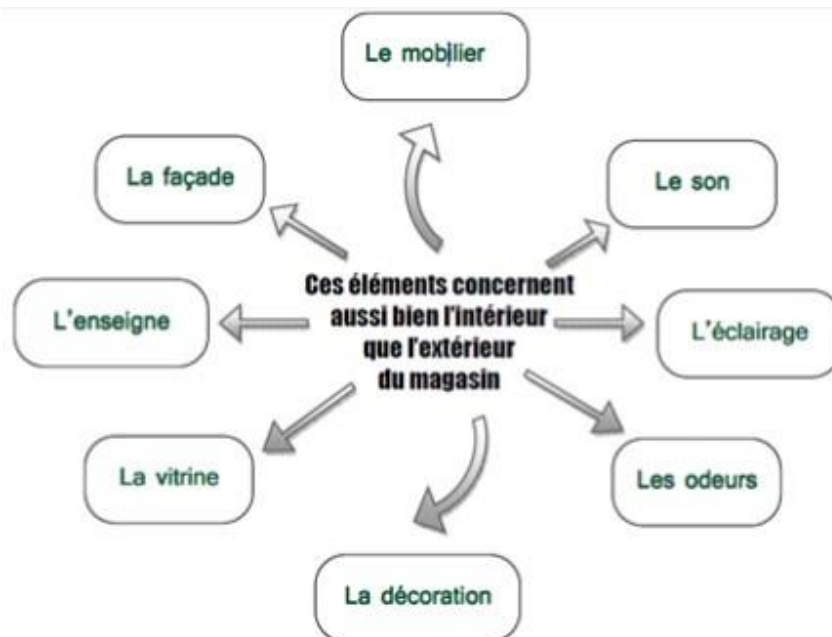
- Qui sera l'utilisateur du produit ? **La petite fille de la cliente**
- Soulignez en vert dans le dialogue le signe de la cliente qui permet à la vendeuse de repérer l'objection ?
- Quels sont les 3 types de communications qui permettent à la vendeuse de comprendre sa cliente ?
- ✓ La communication **Verbale** : **les mots prononcés**
- ✓ La communication **Vocale** : **le ton, le rythme, le volume de la voix**
- ✓ La communication **Visuelle** : **l'attitude, les gestes, les regards**

Thème 2 : L'aménagement du point de vente

/ 8pts

C'est votre 3^{ème} semaine de stage. Il est 7h40 du matin et le magasin ouvre ses portes à la clientèle à 8h00. Mme MOBA vous demande de vérifier si les éléments favorisant l'accueil dans votre magasin sont bien respectés avant l'ouverture.

1/ Citez 6 éléments que vous allez vérifier pour rendre le magasin accueillant pour les clients qui attendent déjà devant la porte d'entrée.



2/ Quel est le terme technique en commerce pour identifier ces 6 éléments ?

Les facteurs d'ambiance

3/ Connaissez-vous une technique de vente silencieuse permettant de faciliter le déroulement de l'entretien de vente ?

- Oui Non

Si oui, laquelle ? **Les 7 B de Kepner : (Le Bon produit, au Bon prix, au Bon endroit, en Bonne quantité, au Bon moment, avec la Bonne information et la Bonne présentation)**

Thème 3 : Le comportement du vendeur

/6.5pts



Aujourd’hui, Mme MOBA est particulièrement énervée... Elle a surpris une de ses vendeuses dans des situations d’accueil qui ne lui conviennent pas ! Elle vous demande de l’aider à préparer son entrevue avec sa vendeuse.

1/ Citez les 3 erreurs commises et proposez le comportement et la phrase d’accueil à adopter pour que l’accueil du client soit le plus réussi possible.

	Erreur commise	Comportement et phrase d’accueil à adopter pour réussir l’accueil du client
Situation 1	Le vendeur saute sur la cliente dès qu’elle ouvre la porte du magasin	Laisser la cliente rentrer et commencer à regarder les produits La saluer en la regardant et en lui disant un « Bonjour Madame » dynamique, lui sourire. Et un peu après lui préciser qu’on est à sa disposition si elle a besoin de renseignement et éventuellement lui signaler des articles en promotion : « N’hésitez à me questionner si vous avez besoin d’information, nous avons des articles en promotion dans le rayon de droite ».
Situation 2	Le vendeur continue de ranger ses produits au lieu de s’occuper de sa cliente	Le vendeur devrait s’arrêter, se tourner et dire à la cliente : « J’ai l’impression que vous hésitez devant ces différents produits, cette boîte sera utile si vous ... alors que celle là convient plutôt pour... »
Situation 3	La vendeuse continue de parler avec une cliente ou une amie alors qu’un autre client rentre dans le magasin	La vendeuse devrait s’excuser auprès de sa première cliente ou de son amie, se tourner vers le client qui entre et lui montrer par son attitude (gestes, regard, sourire) qu’elle l’a vu. « Bonjour Monsieur, bienvenue, je vous laisse regarder nos produits »

2/ Quelle est la règle qui se compose de 4 éléments en matière d'accueil ?
 Pouvez-vous préparer un petit rappel de cette règle pour le donner à la vendeuse en question ?

La règle des 4 x 20 :

Cette règle prend appui sur les éléments suivants :

- + **Les 20 premières secondes** : elles sont déterminantes. L'opinion du client se forge très rapidement.
- + **Les 20 premiers gestes** : les gestes s'observent à travers le look, l'attitude, le regard, les mimiques. Le langage non verbal est tout aussi important que le verbal.
- + **Les 20 premiers centimètres du visage** : se traduit par le regard, le sourire. Et à ne pas oublier : « même au téléphone, le sourire s'entend ! ».
- + **Les 20 premiers mots** : il s'agit d'utiliser un vocabulaire simple et compréhensible de tous. Le vocabulaire trop technique doit être évité. Il ne faut pas négliger par ailleurs le ton de la voix qui est aussi important que le choix des mots.

Thème 4 : Le moment d'intervention

/5pts

Reliez les situations d'accueil à la règle d'accueil la plus appropriée.

