

Activité 3 : Conduite d'un entretien de vente	
<b>Evaluation n°1</b>	Tâche 2 : L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face
	<b>Chapitre 8</b> : Les étapes de la vente : Introduction, préparation et accueil
<b>Nom de l'élève :</b>	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 :

<p><b>PETIT ET GROS ELECTROMÉNAGER</b> Friges et autres électros. Tous les besoins quotidiens se servent plus vite et mieux.</p>		<p><b>PETIT MEUBLE</b> Toute une gamme pour changer une pièce, à compléter avec des accessoires. Tous les besoins et styles de décoration pour la chambre à coucher.</p>	
<p><b>CUISINE</b> Toutes les gammes, éléments de cuisine. Cuisine à installer, dans un projet, dans un chantier ou dans une rénovation en 2D pour mieux répondre à vos attentes.</p>		<p><b>MEUBLE</b> Canapé, fauteuil, table, bureau, chaise. Tous les styles, toutes les pièces, tous les budgets, design, confort, fonctionnalité, il y a tout pour tous les goûts.</p>	
<p><b>LITERIE</b> Toutes les gammes, toutes les pièces. C'est tout pour mieux répondre à vos attentes.</p>		<p><b>HIFI - HIGH TECH</b> Cinéma, TV, musique, vidéo, informatique et accessoires. C'est tout pour mieux répondre à vos attentes.</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 ».

<b>Etape :</b>	<p><b>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.</b></p> <p><b>C : Vous faites bien de me le rappeler. Oui parfait !</b></p>
----------------	--

Etape :	<p>C : Mais la housse de couette n'est pas en 100% coton ?</p> <p><b>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.</b></p> <p>C : Oui c'est vrai. Mais... (elle se passe la main dans les cheveux puis pose un doigt sur sa bouche sans rien dire).</p> <p><b>V : Y a-t-il un point qui vous gêne ?</b></p> <p>C : Oui, je trouve la housse de couette et l'oreiller très réussis, mais le drap housse ne me plaît pas du tout.</p> <p><b>V : Vous pouvez tout à fait choisir un drap housse uni dont la couleur reprend un de ceux de la housse de couette.</b></p> <p>C : Ha oui, voilà ce drap housse uni vert clair me convient beaucoup plus !</p>
Etape :	<p><b>V : Je vous conduis à la caisse.</b></p> <p>C : D'accord</p> <p><b>V : Merci de votre achat Madame, votre petite fille sera ravie, c'est sûr. Bonne fin de journée et à bientôt.</b></p> <p>C : Au revoir Madame. Merci encore de vos conseils.</p>
Etape :	<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></p> <p><b>V : Bonjour Madame, il commence à faire frais la nuit, vous chercher une housse de couette ?</b></p> <p>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>
Etape :	<p><b>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 ?</b></p> <p>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.</p> <p><b>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.</b></p> <p>C : Oui, c'est une bonne idée. Je vais prendre un drap housse et la housse de couette « Vaiana ».</p> <p><b>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.</b></p> <p>C : D'accord, c'est très bien, ça passe dans mon budget.</p>
Etape :	<p>La vendeuse du rayon « Literie » est en train de ranger les oreillers qu'un enfant à sorti de leur étagère.</p>
Etape :	<p><b>V : Oui bien sûr. Nous avons de très beaux modèles. Quel âge à votre petite fille ?</b></p> <p>C : Elle va avoir 5 ans</p> <p><b>V : Est-ce pour un lit d'une personne de 90 cm de large ?</b></p> <p>C : Oui. Avez-vous quelque chose dans ces dimensions ?</p> <p><b>V : Tout à fait. Avez-vous une idée de ce que vous recherchez ?</b></p> <p>C : J'aimerais quelque chose de très coloré et joyeux.</p> <p><b>V : Préférez-vous de l'uni, du rayé ou des motifs ?</b></p> <p>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 ? \_\_\_\_\_
- Quels sont les produits achetés ? \_\_\_\_\_

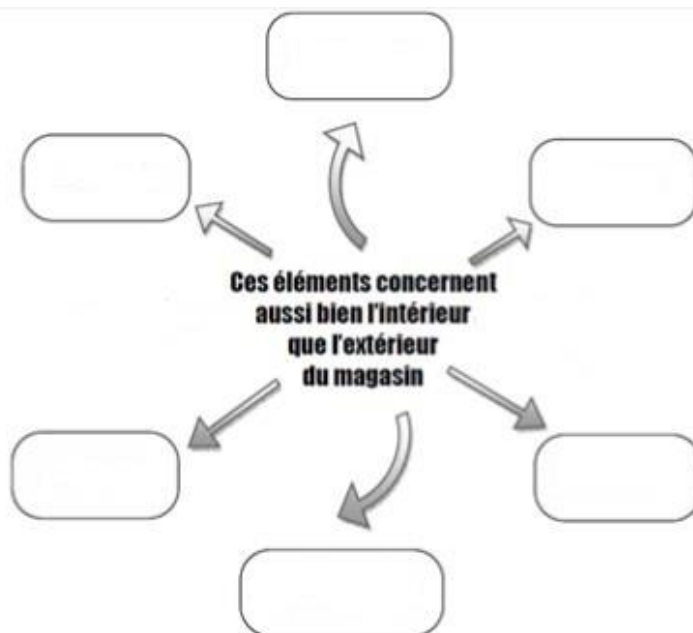
- Qui sera l'utilisateur du produit ? \_\_\_\_\_
- Soulignez en vert dans le dialogue le signe de la cliente qui permet à la vendeuse de repérer l'objection ?
- Quels sont les 3 types de communications qui permettent à la vendeuse de comprendre sa cliente ?
- ✓ La communication \_\_\_\_\_ :
- ✓ La communication \_\_\_\_\_ :
- ✓ La communication \_\_\_\_\_ :

**Thème 2 : L'aménagement du point de vente**

**/ 8pts**

C'est votre 3<sup>ème</sup> 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 ?

\_\_\_\_\_

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

- Oui       Non

Si oui, laquelle ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**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	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----
Situation 2	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----
Situation 3	----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -----

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 ?

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**Thème 4 : Le moment d'intervention**

**/5pts**

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

Un jeune couple se trouve face à la vitrine des tablettes tactiles.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	Le vendeur reste disponible à tout moment.
Un client entre dans le magasin et demande à regarder les produits seuls.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	Le vendeur est occupé avec un client mais à un signe d'attention à l'égard du client qui attend. Un regard, un sourire, un signe de tête.
Vous conseillez un client sur des luminaires lorsqu'un autre client s'approche vers vous avec un mixer à la main.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	Le vendeur à une phrase d'accroche sympathique et il sourit. Si le client est visiblement intéressé par un produit, le vendeur engagera le contact en parlant du produit.
Un client s'approche vers vous, un oreiller à la main, mais vous êtes occupé avec quelqu'un et aucun autre vendeur n'est disponible	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	Le vendeur respecte le choix du client et indique brièvement l'offre du magasin avant de le laisser.
Une cliente qui a refusé votre proposition de conseil il y a 5 minutes, se dirige vers vous.	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	Le vendeur fait appel à un collègue du rayon approprié.