

Activité 3 : Conduite d'un entretien de vente

Cours	Tâche 2 : L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face
CORRIGE	Chapitre 8 : Les étapes de la vente : Introduction, préparation et accueil

Objectifs :	<p>A la fin de ce chapitre, vous devez être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Repérer les différentes étapes dans un entretien de vente (1 étape = 1 attitude, 1 objectif et 1 technique de vente) Adopter la bonne attitude en tant que vendeur Préparer l'entretien de vente (préparation du produit et accueil)
-------------	---

Introduction :

- Mise en groupe (en binôme de préférence).
- Lecture et analyse des documents distribués
- Affichage de l'étape découverte au tableau

Situation professionnelle :

Suite à l'exercice en groupe, pouvez-vous deviner dans quel type de magasin nous nous situons ?

MAGASIN DE CARRELAGE – DECO - PEINTURE

Quelle est cette forme de commerce ? **Grande Surface Spécialisée (1 famille de produit)**

Connaissez-vous à Nouméa une entreprise de ce secteur d'activité ? Oui Non

Citez son nom : **BRICORAMA / MR BRICOLAGE / COURTOT REVET SOL**

Vous allez effectuer votre première PFMP dans cette entreprise. Votre tuteur, Mr VITRA, responsable de l'univers « Cuisine » vous remet le dialogue complet (Annexe 1) et vous demande dans un premier temps de l'écouter pour en repérer les différentes étapes. Ensuite, il détaillera avec vous les 2 premières étapes de façon à vous préparer à recevoir vos premiers clients.

ACTIVITE 1 : REPERER LES ETAPES DE LA VENTE

Exercice n°1 :

A la lecture du dialogue de vente complet (Annexe 1), pouvez-vous remettre dans l'ordre les différentes étapes de la vente affichées au tableau dans le schéma suivant ?



Exercice n°2 :

Pendant votre première semaine de stage, Mr VITRA souhaite que vous passiez 2 jours dans les différents univers pour vous familiariser avec les différents produits vendus et les techniques de vente de chacun des vendeurs !

Pour vos 2 premiers jours, Mr VITRA souhaite que vous travailliez avec Mr Pagou, le vendeur de l'univers « Salle de bain ». Vous venez d'analyser son dialogue avec Mme RIMPLER. Quand vous arrivez, il est occupé, vous observez la situation et entendez le dialogue suivant :

Situation de vente – Dialogue vendeur/client	Etapes de la vente
Mr Pagou est en train de vérifier l'état de ses stocks à son bureau alors qu'un client s'approche de lui.	Préparation
<u>Mr Pagou</u> : Il lève la tête et salue le client avec un « Bonjour Monsieur » très enthousiaste et dynamique. En même temps que le client s'approche, Mr Pagou se lève.	Accueil
<u>Le client</u> : « Bonjour Monsieur, je suis venu la semaine dernière prendre ce carrelage (Le client montre à Mr Pagou un carreau) et il me manque 1 carton. Vous en avez encore j'espère ? » <u>Mr Pagou</u> : « Faites-moi voir ce carreau SVP ? Ha oui, je vois la référence, laissez-moi vérifier dans mon logiciel de gestion de stock. Voilà ! Oui, c'est bon, il nous en reste encore 10 cartons. Je vous fais le bon de commande ? » <u>Le client</u> : « Oui, SVP » et après, je passe à la caisse et au dock, c'est bien ça ? »	Conclusion de la vente : Reformulation
<u>Mr Pagou</u> : « Exactement Monsieur ! Il vous fallait autre chose ? » <u>Le client</u> : « Non, c'est bon, je suis un peu pressé, je voudrais terminer ma terrasse ce soir ! »	Conclusion de la vente : Vente additionnelle
<u>Mr Pagou</u> : « Alors voilà le bon, Monsieur ! Merci et bon courage pour la fin de journée ! » Mr Pagou donne le bon au client en lui souriant. <u>Le client</u> : « Merci à vous, au revoir ! »	Prise de congé

Suite à ce dialogue entre Mr PAGOU et son client, Mr VITRA vous présente à Mr Pagou et vous le suivez jusqu'à son bureau. Mr Pagou vous demande de répondre à 3 questions :

- 1/ Pouvez-vous identifier les étapes de la vente que tu as entendu dans mon dialogue avec ce client ?
- 2/ Les étapes y sont-elles toutes ? Oui Non
- 3/ Quelles sont les étapes manquantes ? A votre avis, pourquoi ?

Il manque l'étape de la recherche des besoins parce que le client sait ce qu'il veut et amène un modèle

Il manque l'étape de l'argumentation parce que le client a déjà acheté ce produit

Il manque l'étape du traitement des objections parce que le client vient pour acheter ce produit

Mr Pagou vous remercie pour votre analyse et vous explique qu'il doit aller voir la secrétaire de direction pour récupérer une étiquette « Promotion » pour les faïences de couleur. Il vous précise qu'en tant que vendeur, il a beaucoup de tâches diversifiées à réaliser dans sa journée, un vendeur est vraiment polyvalent ! Il en profitera pour vous présenter Julie, la secrétaire, et le reste de l'équipe.

ACTIVITE 2 : IDENTIFIER LES ELEMENTS QUI FACILITENT LE DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN DE VENTE

Vous écoutez attentivement Mr Pagou qui profite de la pause déjeuner pour vous expliquer sa vision de la vente. Selon lui, il y a des éléments qui mettent le client en situation favorable à l'achat ! Ces éléments facilitent le déroulement de l'entretien de vente. Il vous parle de l'agencement de son espace « Salle de bain » et de sa vision de l'accueil du client.

2.1 PREPARER L'ENTRETIEN DE VENTE

Vous êtes encore en pause déjeuner et Mr Pagou voit bien que vous ne suivez pas complètement son raisonnement. Après tout, vous êtes jeune et vous n'avez peut-être jamais eu à choisir et poser du carrelage !

Exercice 1 : Compte rendu fiche Préparation (Annexe 2)

Les élèves qui avaient la fiche « PREPARATION » (Annexe 2) nous font un petit compte rendu.

Votre bloc note :

- Connaissance des produits
- Apparence du vendeur
- Merchandisage
- Règle des 5 / 7 B
- Facteurs d'ambiance

Exercice 2 : Le cas du secteur de l'habillement

Mr Pagou prend un autre secteur d'activité (le secteur de l'habillement) pour vous aider à comprendre son idée. Vous entrez dans un magasin type « chinois » en ville, puis vous entrez dans la boutique Melrose.



Réfléchissez aux éléments essentiels qui favorisent votre accueil en comparant ces 2 types de magasins.

Magasin Chinois <i>(Éléments qui découragent à entrer dans le magasin – qui vous font fuir)</i>	Boutique Melrose <i>(Éléments qui vous encouragent à entrer dans le magasin)</i>
<p>Les vêtements sont tous très serrés du sol jusqu'au plafond...</p> <p>Le personnel de la boutique dit à peine bonjour et ne nous regarde pas (il fait ses mots croisés ou regarde une série à la télé ou discute avec son cousin...)</p>	<p>La boutique est spacieuse, les produits sont bien disposés et classés</p> <p>Le personnel nous salue, nous laisse regarder et reste à notre disposition si on a une demande précise</p>

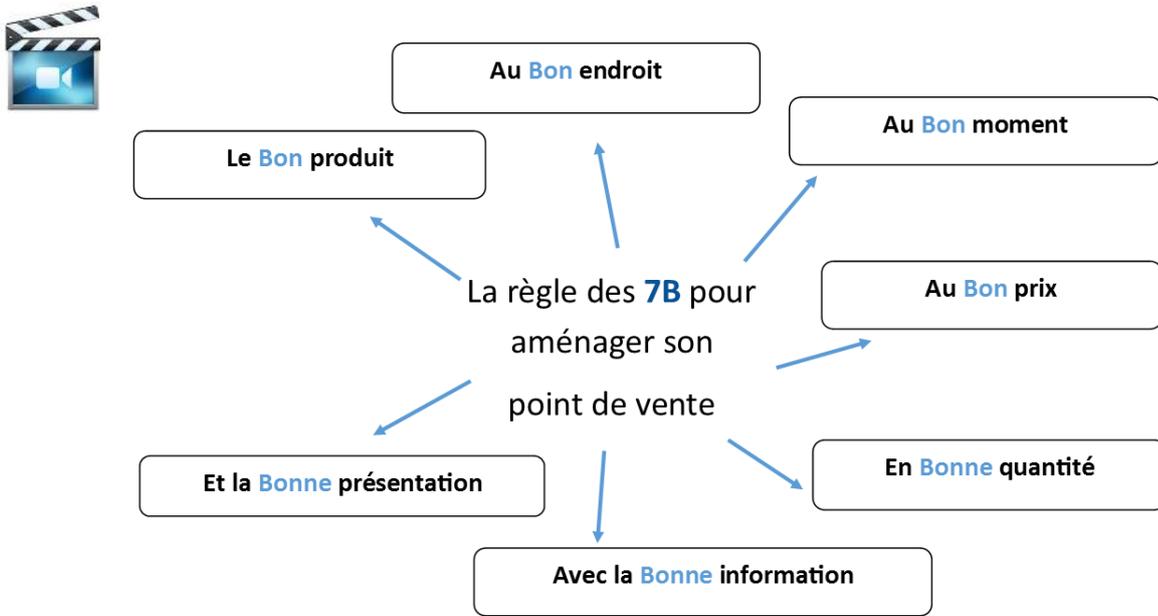
Il y a donc 2 éléments qui participent à la préparation de l'entretien de vente :

L'ETAT DU POINT DE VENTE et le COMPORTEMENT DU VENDEUR

Exercice 3 : Le merchandising

Mr Pagou vous fait part de la technique des 5B ou des 5R en anglais ! Il vous précise que lui, il essaye toujours de garder cette règle en tête lorsqu'il arrive le matin et qu'il vérifie l'aménagement de son univers. C'est ce que l'on appelle le merchandising, qui vient du mot technique anglais « merchandising, aussi appelé « le vendeur silencieux ».

1/ D'après la vidéo, notez les 5B ci-dessous. Puis, trouvez les 2 B manquants !



2/ Citez des exemples de facteurs d'ambiance qui mettent les clients dans une ambiance favorable à l'achat.
Musique, Eclairage, Disposition des produits, Information producteur, odeur

2/ A la vue de la photo ci-dessous, pouvez-vous dire que les 7B sont respectés chez Courtot Revet Sol ?



- Oui
- Non

Exercice 4 : Le comportement du vendeur en phase de Préparation (Annexe 1 – Etape 1)

D'après les informations relevées dans le dialogue de vente (Etape 1 – Annexe 1), quelles sont les actions de Mr Pagou avant sa journée de travail ? Quelles qualités sont primordiales à ce stade de sa journée de travail ?

Actions	Qualités
je laisse ma vie personnelle à la maison et je me projette dans ma journée de travail	Différencier vie perso / pro
Je vérifie que je n'ai rien oublié (badge, uniforme et bonne humeur !)	Rigoureux et sérieux
je salue mes collègues avec enthousiasme	Dynamique et enthousiaste
je vérifie l'état de mes cartons de carrelage, leur position dans le magasin, la propreté, l'éclairage	Rigoureux et sérieux
Je dois donc prévoir d'arriver un peu avant l'ouverture du magasin	Ponctuel
je me rends totalement disponible pour commencer ma journée de travail	Disponible

Pour bien préparer son entretien de vente, il faut donc :

- Bien préparer son espace de vente (Les 7B et les facteurs d'ambiance)
- Se préparer en tant que vendeur (être ponctuel, assidu, en tenue, disponible et connaître ses produits)

2.2 ACCUEILLIR SON CLIENT

A ce sujet, de nombreuses études ont été menées... Les techniques et procédures peuvent varier d'un point de vente à l'autre mais d'une manière générale, tous les directeurs demandent à leurs vendeurs d'assurer un excellent accueil à leur client.

Exercice 5 : Compte rendu fiche Accueil (Annexe 3)

Les élèves qui avaient la fiche « ACCUEIL » (Annexe 3) nous font un petit compte rendu.

Votre bloc note :

- Saluer, Sourire, être disponible
- Règle des 3V
- SBAM+ ou BRASMA
- Règle des 4x20

Eercice 6 : Questions à propos du rôle et des qualités d'un vendeur

Suite à la vision de Mr Pagou en matière d'accueil, répondez aux questions ci-dessous (n°1,2,3,4).



La pause déjeuner étant terminée, vous retournez dans l'univers « Salle de bain ». Mr Pagou est fier de vous expliquer que l'année dernière, il a été élu le meilleur vendeur 8 mois sur 12 ! Voilà sa vision sur le rôle et l'attitude du vendeur :

Chez Courtot nous sommes très soucieux de la qualité de l'accueil de nos clients. Moi, je respecte au mieux nos 3 missions d'accueil en tant que vendeur :

- Accueillir avec amabilité, courtoisie et disponibilité
- Informer et orienter
- Ecouter et conseiller

Pour que notre magasin soit rentable, il n'y a pas de secret, il faut faire du chiffre. Les vendeurs sont là pour que les gens qui entrent dans le magasin ressortent avec un ou plusieurs articles. Mais attention, on ne vend pas n'importe quoi à n'importe qui ! Le rôle principal du vendeur est de conseiller le client pour qu'il trouve le produit dont il a besoin et qu'il revienne dans le magasin pour ces prochains achats.

Le métier de vendeur demande du dynamisme, un bon sens du contact et de la réactivité. De l'écoute et une parfaite connaissance de la collection permet de proposer rapidement le produit le plus adapté, de faire une démonstration, un assortiment de couleur, de matière... toujours dans le but de satisfaire le client !

Quand un client entre dans un espace de vente, il doit obligatoirement être salué. La précision de « Monsieur » ou « Madame » est appréciée. Si le vendeur est occupé, le nouvel arrivant est toujours une priorité. L'approche commerciale ne doit pas être brutale, il faut laisser le client s'imprégner de l'univers du magasin, des différents facteurs d'ambiance avant de l'approcher !

1/ Quels sont les objectifs principaux que doit atteindre un vendeur ?

Les objectifs du vendeur sont :

- Réaliser un accueil de qualité
- Bien conseiller le client pour le satisfaire et le fidéliser
- Faire du chiffre pour que le magasin soit rentable

2/ Quelles sont les qualités du vendeur mentionnées dans le discours de Mr Pagou ?

Le vendeur doit être dynamique, avoir un bon sens du contact et réactif. Il doit savoir écouter et bien connaître tous les produits de son univers.

3/ Pourquoi est-ce essentiel que le vendeur connaisse parfaitement ses produits ?

Quand le client connaît bien ses produits, il peut bien conseiller le client et lui proposer le produit qui va satisfaire au mieux la demande du client.

4/ Quelle attitude le vendeur doit-il adopter quand un client entre dans son espace de vente ?

Tout client qui entre dans le magasin doit être salué verbalement et si possible de façon personnalisée. Si le vendeur est occupé, il doit utiliser la communication visuelle pour saluer le client.

Eercice 7 : Analyse de la situation de vente de Mr Pagou en phase d'accueil (Annexe 3)

D'après la situation de vente et le dialogue concernant la phase d'accueil entre Mr Pagou et Mme Rimpler, pouvez-vous repérer 2 règles d'accueil énoncées en Annexe 3 ?

Règle	Détail	Eléments de la situation de vente
Règle des 3V dans le saluer de Mr Pagou	C° verbale	« Bonjour Madame »
	C° vocale	il lui dit de façon dynamique
	C° visuelle	Il la laisse regarder puis Il attire son regard en se tournant vers elle et en lui souriant

Règle	Détail	Éléments de la situation de vente
Méthode SBAM+	Sourire	puis Il attire son regard en se tournant vers elle et en lui souriant
	Bonjour	« Bonjour Madame »
	Merci	Je vous remercie de votre confiance...
	Au revoir	... vous souhaite une bonne fin de journée ...
	+ (personnalisation)	... et un bon retour dans le nord ! N'hésitez pas à repasser pour la suite de votre construction !

Exercice 8 : Analyse de l'accueil des commerçants sur la zone de Ducos

Mr Pagou vous emmène cette après-midi sur la zone de Ducos pour aller assurer une veille de la concurrence. Il s'arrête dans certains magasins et vous demande d'observer l'accueil réservé aux clients selon la règle des 4x20.

	Accueil n°1	Accueil n°2	Accueil n°3
			
Phrase d'accueil	« Attendez une minute, j'ai quelque chose à faire »	« Bonjour, j'peux vous aider ? »	« Bonjour Madame, Monsieur ! Je m'appelle Joseph, je peux vous renseigner ? »
La première impression	<input type="radio"/> Positive <input checked="" type="radio"/> Négative	<input type="radio"/> Positive <input checked="" type="radio"/> Négative	<input type="radio"/> Positive <input checked="" type="radio"/> Négative
Le regard	<input type="radio"/> Regarde le client <input checked="" type="radio"/> Regarde ailleurs	<input type="radio"/> Regarde le client <input checked="" type="radio"/> Regarde ailleurs	<input type="radio"/> Regarde le client <input checked="" type="radio"/> Regarde ailleurs
Les mots d'accueil	<input type="radio"/> Phrase correcte <input checked="" type="radio"/> Phrase incorrecte	<input type="radio"/> Phrase correcte <input checked="" type="radio"/> Phrase incorrecte	<input type="radio"/> Phrase correcte <input checked="" type="radio"/> Phrase incorrecte
Le visage	<input type="radio"/> Sourire sincère <input checked="" type="radio"/> Ne sourit pas	<input type="radio"/> Sourire sincère <input checked="" type="radio"/> Ne sourit pas	<input type="radio"/> Sourire sincère <input checked="" type="radio"/> Ne sourit pas
La règle des 4x20 est-elle respectée ?	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Oui

Exercice 9 : Comment accrocher le client ?

C'est votre deuxième jour de stage, Mr Pagou vous félicite d'être arrivé à l'heure, avec le sourire et plein d'enthousiasme pour la journée. Aujourd'hui, il va vous mettre en situation d'accueil devant un client ! Mais avant, il vous remet un article qu'il a retrouvé chez lui, hier dans une des pochettes qu'on lui a remis l'année dernière quand il était en formation « Accueil » avec l'entreprise Scientéo.

Quand et comment accrocher son client ?



Votre client est dans le magasin et vous avez créé un climat favorable à l'achat. Vous devez lui montrer que vous êtes là mais évitez de lui « sauter dessus » et de le suivre partout : il pourrait mal le prendre. Montrez-lui plutôt que vous êtes disponible s'il le désire. Laissez-lui le temps de faire connaissance avec le point de vente. Observez ses réactions pour intervenir au bon moment.

À quel moment accrocher le client ?

– Lorsque le client touche un produit, le déplie, ouvre la boîte, touche les boutons...

– Lorsqu'il vous questionne verbalement ou de manière non verbale (regard, gestes).

Quelle phrase d'accroche utiliser ?

Après avoir salué le client, la phrase d'accroche est la première chose que le vendeur va dire au client. Elle consiste à poser une question qui ouvre le dialogue pour permettre au client de s'exprimer sans qu'il puisse répondre par non. À des phrases comme « Puis-je vous renseigner? », « Puis-je vous aider? », préférez plutôt « Qu'est-ce que je peux faire pour vous? », « Quelle taille cherchez-vous? », « Quel type de produit recherchez-vous? ».



Formation Accueil – Scientéo – Septembre 2016

D'après cet article, indiquez ce qu'il faut faire et ne pas faire pour accrocher son client :

<u>Ce qu'il faut faire :</u>	<u>Ce qu'il ne faut pas faire</u>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Montrer au client que le vendeur est là et disponible</i> ❖ <i>Laisser le client regarder tout en l'observant</i> ❖ <i>Repérer le signal qui permet au vendeur d'accrocher le client</i> ❖ <i>Saluer le client</i> ❖ <i>Poser une question ouverte</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Ne pas sauter sur le client</i>

Exercice 10 : Lancez-vous !

Vous avez tous les connaissances pour pratiquer un accueil de qualité chez Courtot Revet Sol. Mr Pagou vous met en situation ! Voici les clients que vous allez devoir gérer dans la matinée. Expliquez à Mr Pagou quelle sera votre attitude et votre phrase d'accueil.

N°	Situations	Votre réaction et votre phrase d'accueil
1	Vous accompagnez un client vers le dock lorsqu'une cliente vous appelle.	<p><u>Votre réaction</u> : Vous souriez à la cliente et vous lui faites un geste de la tête pour lui montrer que vous avez pris sa demande en considération.</p> <p><u>Votre phrase d'accueil</u> : « Bonjour madame, je suis à votre disposition dans une minute. »</p>
2	Mme Thépinier, votre professeur de vente, entre dans le magasin.	<p><u>Votre réaction</u> : Vous souriez à Mme Thépinier et vous la saluez. Vous vous dirigez vers votre professeur de vente en lui proposant votre aide.</p> <p><u>Votre phrase d'accueil</u> : « Bonjour Mme Thépinier. Comment allez-vous ? En quoi puis-je vous être utile ? »</p>

N°	Situations	Votre réaction et votre phrase d'accueil
3	Vous servez une cliente, lorsque le téléphone se met à sonner.	<p><u>Votre réaction</u> : Vous vous excusez auprès de la cliente que vous êtes en train de servir et vous prenez l'appel. Vous expliquez à votre client que vous ne pouvez le satisfaire dans l'immédiat mais que vous le rappellerez au plus vite. Vous prenez ses coordonnées et vous le saluez.</p> <p><u>Votre phrase d'accueil</u> : « Bonjour monsieur, je suis actuellement occupé avec une cliente, puis-je vous rappeler ultérieurement ? Je vais prendre vos coordonnées. Merci de votre compréhension, au revoir monsieur. »</p>

Conclusion

Pour assurer un accueil de qualité, il faut veiller à :

- Préparer son entretien de vente : Se préparer en tant que vendeur et préparer son espace de vente
- Assurer un accueil de qualité : Etre disponible, réactif, à l'écoute, respecter les 3 règles d'accueil, savoir accrocher son client

Un client gardera longtemps le souvenir d'un vendeur qui l'aura impressionné favorablement ou négativement... La première impression que vous dégagéz est donc primordiale pour l'image notre enseigne. Vous n'avez qu'une seule fois l'occasion de faire bonne impression ! L'attitude et le comportement de tous les vendeurs du magasin doivent être irréprochables !





Le vocabulaire à maîtriser

- **Etapes de l'entretien de vente** : Dialogue entre un vendeur et un client ou prospect permettant au vendeur de conclure une vente. Nous avons découpé ce dialogue en 7 étapes principales.
- **Enthousiasme** : Qualité que doit avoir le vendeur. Attitude dynamique et motivée face à un client.
- **Marchandisage** : Ensemble de techniques de vente permettant de créer un climat favorable à la vente sans l'intervention d'un vendeur (aménagement du point de vente, facteurs d'ambiance, ILV, PLV).
- **Saluer un client** : Montrer à un client qu'on l'a vu, que l'on est disponible. On peut saluer un client par un mot, une phrase, un regard, un geste. Le sourire n'est pas une option, c'est d'une règle !
- **Accueillir un client** : L'accueil du client est assuré par le point de vente en lui-même (propreté, déco, ambiance) mais aussi par le comportement du vendeur.
- **Communication non verbale** : Elle comprend la C° visuelle et para verbale et représente 93% de la communication !

Testez-vous :

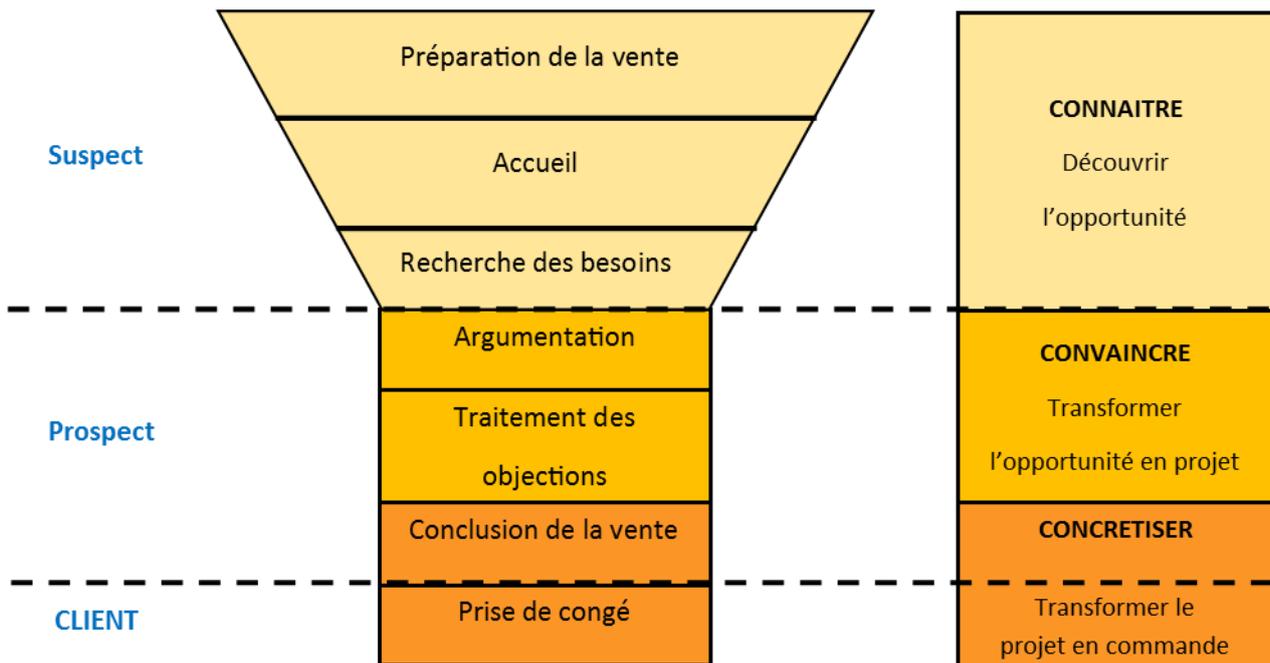
Affirmations	Vrai	Faux
L'accueil du client est la 3 ^{ème} étape de l'entretien de vente		X
Dès qu'un client entre dans un magasin, le vendeur doit immédiatement le saluer	X	
Le vendeur doit toujours se rendre disponible pour sa hiérarchie et pour son client	X	
La règle des 4x20 correspond à la phase 1 de l'entretien de vente		X
La tenue professionnelle favorise un bon accueil	X	
Les étapes d'une vente dépendent grandement du secteur d'activité dans lequel on travaille		X
La communication verbale est celle qui en dit le plus sur le client		X
Il y a 10 phases dans l'entretien de vente		X
La règle des 7B ou des 7R est aussi appelé la règle du vendeur mystérieux		X
La crédibilité d'un vendeur est liée à sa connaissance du produit	X	

SYNTHESE	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



Les notions à retenir...

1- Les étapes de la vente



2- Les éléments qui facilitent le déroulement de l'entretien de vente

Etape	Objectifs 	Attitude du vendeur 	Techniques de vente associées 
1 : PREPARATION	<ul style="list-style-type: none"> * Préparer le point de vente * Se préparer 	<ul style="list-style-type: none"> * Méthodique * Consciencieux * De bonne humeur * Disponible 	<ul style="list-style-type: none"> * Les 7 B (Le Bon produit, au Bon prix, au Bon endroit, en Bonne quantité, au Bon moment, avec la Bonne information et la Bonne présentation) + les facteurs d'ambiance
2 : ACCUEIL	<ul style="list-style-type: none"> * On a qu'une seule chance de faire une bonne première impression. 	<ul style="list-style-type: none"> * Accueillant * Ouvert * Disponible 	<ul style="list-style-type: none"> * Le SBAM+ * La règle des 4x20 (secondes, gestes, mots, centimètres) * Les 3 V (C° vocale, verbale, visuelle)