

Activité 3 : Conduite d'un entretien de vente	
<b>Application n°1</b>	Tâche 2 : L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face
<b>CORRIGE</b>	Chapitre 8 : Les étapes de la vente : Introduction, préparation et accueil
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer les différentes étapes dans un entretien de vente</li> <li>Mettre en évidence l'importance de la communication non verbale</li> <li>Adopter la bonne attitude en tant que vendeur</li> </ul>

Il existe 3 boutiques Styleco dans Nouméa (Ducos, Centre-ville et Kenu In). Les magasins Styleco propose des vêtements pour toute la famille (Collection Homme / Femme / Enfant / Bébé) mais aussi des chaussures et une sélection de sacs à main. Le directeur Mr Chanu tient à ce que l'accueil réservé à chaque client soit homogène dans ses 3 boutiques. Il forme personnellement chaque nouvelle vendeuse pendant sa première semaine dans une de ses boutiques. Selon lui, un bon accueil influence fortement une vente.



Vous êtes en stage au magasin du centre-ville.



Bonjour, vous souhaitez connaître la méthode qui permet de réussir une vente ? Pour cela il faut réussir son entretien de vente. Un entretien de vente est un dialogue entre 2 personnes : le client et le vendeur. Souvent, il comporte 7 étapes principales qu'il faut suivre dans un ordre précis. Chacune d'entre elle est très importante. Les voici dans le désordre dans le tableau des étapes de la vente ci-dessous.

### Activité 1 : Les étapes de la vente

1/ Essayez de les classer grâce à vos connaissances et au dialogue présenté dans l'annexe 1.

Tableau des étapes de la vente :

Etapes :	Argumen- tation	Recherche des besoins	Prise de congé	Prise de contact	Traitement des objections	Préparation du produit	Conclusion de la vente
<b>Ordre des étapes</b>	4	3	7	2	5	1	6

2/ Observez chaque étape et donnez-lui son nom. Un élève fait le client et l'autre le vendeur.

<b>Annexe 1</b> : Dialogue de vente entre Mr TOUREAU, un client, et Renaud, un des meilleurs vendeurs du magasin STYLECO Plexus Ducos.	N° Etape	Nom de l'étape
<b>Renaud</b> vérifie dans son rayon si les chemises sont bien étiquetées et classées par taille en ordre croissant (de XS au XXL)	1	Préparation du produit
(Le client s'approche du rayon Chemises, regarde les produits, puis autour de lui.) <b>Renaud</b> : Bonjour, monsieur, puis-je vous conseiller ?	2	Prise de contact
<b>Client</b> : Bonjour .... Je cherche une chemise. <b>Renaud</b> : Oui, c'est pour quelle occasion ?	3	Recherche des besoins
<b>Client</b> : Je dois me présenter à un recrutement, et d'habitude je mets des tee-shirts... <b>Renaud</b> : Pour un recrutement il vous faudrait une chemise sobre, dans laquelle vous serez à l'aise, c'est bien ça ?	3	Recherche des besoins

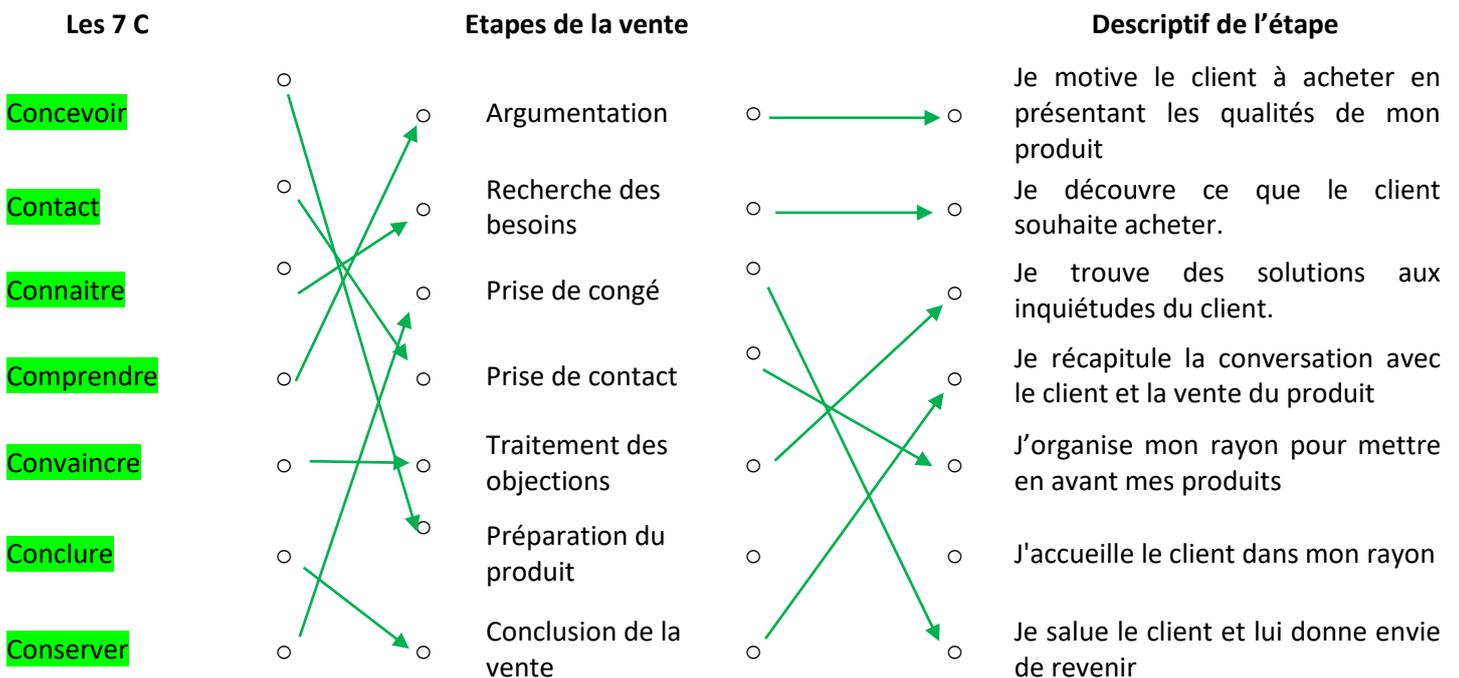
<p><b>Client :</b> (il <b>sourit</b>) Oui ! C'est tout à fait ça !  <b>Renaud :</b> <b>Regardez</b> cette chemise. Elle est blanche, très simple, et sa composition en coton mélangé stretch vous assure un grand confort.</p>	4	Argumentation
<p><b>Client :</b> (Il touche le produit) Oui, elle semble agréable <b>mais</b> le blanc...  <b>Renaud :</b> Le blanc ?  <b>Client :</b> C'est salissant et tellement classique...  <b>Renaud :</b> <b>Je comprends</b>. Je peux vous proposer cette chemise noire. C'est la grande mode, sobre, discrète et nettement moins salissante.</p>	5	Traitement des objections
<p><b>Client :</b> Ah oui, celle-ci me plaît... (dit le client <b>d'un air satisfait</b>)  <b>Renaud :</b> Pour seulement 2 500 F cfp vous avez une chemise mode, confortable et parfaite pour un entretien de recrutement...</p>	6	Conclusion de la vente
<p><b>Client :</b> Je la prends.  <b>Renaud :</b> Avez-vous une cravate <b>adaptée</b> à cette chemise noire ?  <b>Client :</b> Ah non ! Heureusement que vous m'y faites penser...  <b>Renaud :</b> <b>Regardez</b>, celle-ci avec ces petits bateaux.</p>	6	Conclusion de la vente
<p><b>Client :</b> <b>Parfait !</b>  <b>Renaud :</b> Je vous accompagne à la <b>caisse</b>.</p>	6	Conclusion de la vente
<p>(Après l'encaissement)  <b>Renaud :</b> Voici, monsieur, <b>Merci ! (il lui remet le sachet)</b> <b>J'espère que votre recrutement se passera bien. Je vous souhaite une bonne journée...</b></p>	7	Prise de congé

3/ A l'aide du dialogue de vente de l'Annexe 1, soulignez **en bleu les mots** et en **rouge les gestes ou attitude** très significatifs de chaque étape.



4/ Ecoutez bien la vidéo et notez les 7 C qui représentent les 7 étapes de la vente. Puis reliez le mot trouvé à l'étape correspondante et l'étape à sa description.

Formation Vente : Les 7 phases d'une vente réussie- les 7 C - [Jean Pascal Mollet](#)



5/ Par groupe de 2, imaginez un dialogue de vente que vous avoir dans votre lieu de stage. Vous prenez le lieu de stage de l'un ou de l'autre et vous imaginez la situation de vente. Vous vous positionnez en tant que vendeur. Vous préciserez les étapes de la vente qui composent votre dialogue.



Ouvrez l'une de vos sessions, puis, dans un document Word, écrivez votre dialogue. Vous pouvez y insérer des photos de votre lieu de stage et des produits correspondants à votre dialogue.

Enregistrez le document dans votre dossier A3- Mme CADARS et nommez le « A3T2CH8 – Dialogue de vente »

### **Activité 2 : La communication non verbale**

Exercice permettant de mettre en évidence l'importance de la communication non verbale.

3 situations différentes (1 prof et 2 élèves) + des observateurs qui forment leur ressenti devant chaque situation.

### **Activité 3 : La préparation de la vente**

1/ Voici une caricature de l'ambiance dans le magasin Styleco du centre-ville. Observez l'état du point de vente et listez les éléments qui contribuent à l'accueil....



- Musique
- Affichage
- Rangement et étiquetage
- Propreté
- Tenue de la vendeuse + badge
- Décoration



Les techniques pour vous faire acheter en magasin...

2/ Dans la journée, l'état du point de vente évolue. Mr Chanu vient voir le service comptabilité situé au magasin Styleco du centre-ville.

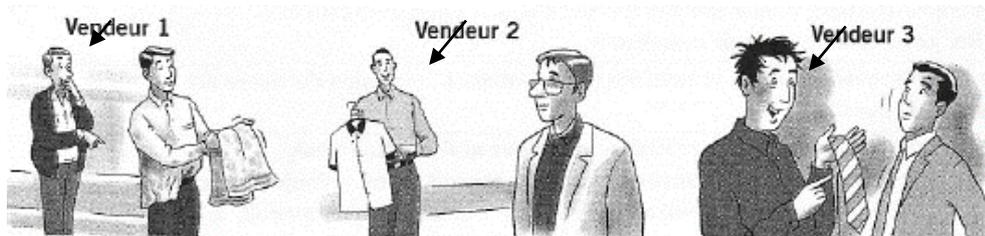
Voici dans quel état il trouve son point de vente. Il vous croise et vous remet les 3 fiches ci-dessous (Accueil – Facteurs d'ambiance, Vendeur - Comportement, Vendeur - Langage). Il vous demande de les remplir et de les lui amener dans le bureau de la comptabilité.



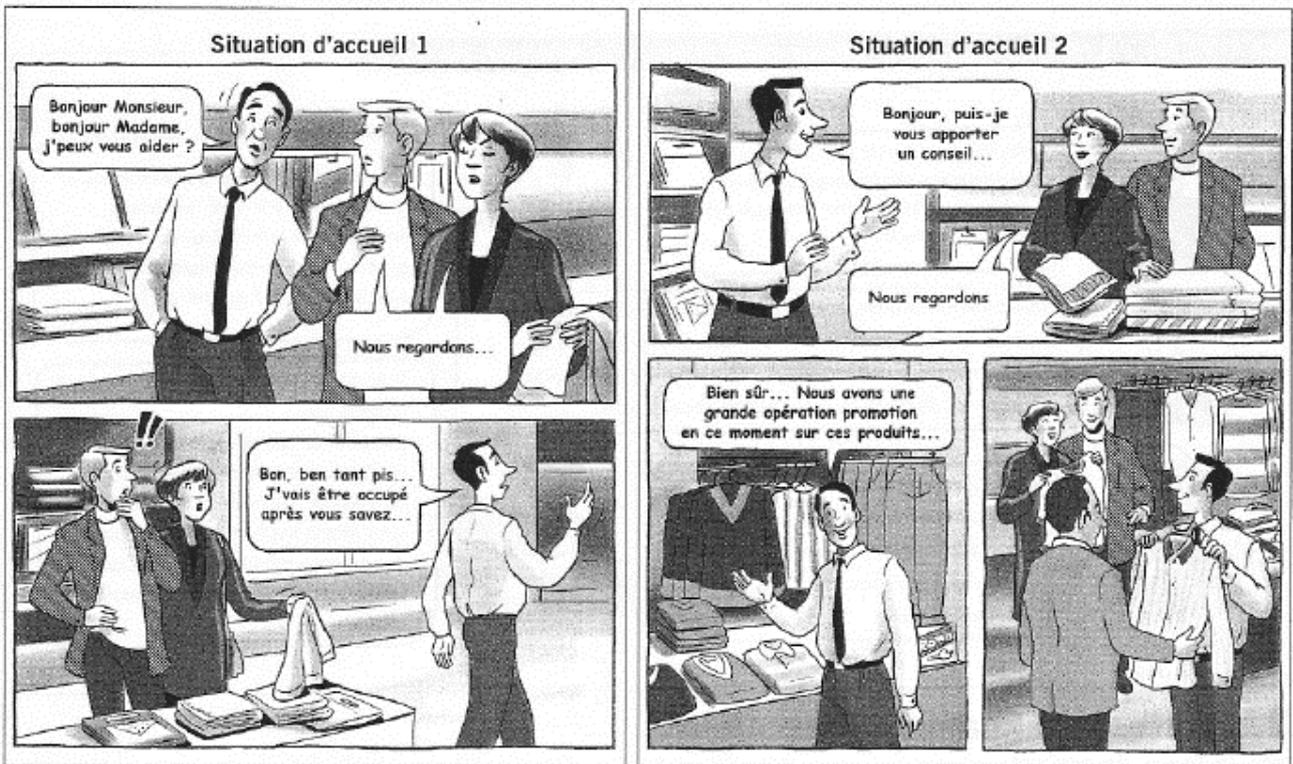
N°	Fiche <b>ACCUEIL</b> – Les facteurs d'ambiance	Oui	Non
1	Les allées sont propres		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Aucun carton ne traîne dans les allées		<input checked="" type="checkbox"/>
3	La signalétique est bien placée	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Les produits sont tous étiquetés		<input checked="" type="checkbox"/>
5	Les produits sont bien pliés ou cintrés		<input checked="" type="checkbox"/>
6	Les vendeurs sont souriants	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	La musique est agréable		<input checked="" type="checkbox"/>
8	La tenue du personnel est adaptée	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Les vêtements des mannequins sont propres et en bon état	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Les vendeurs sont tous occupés		<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

Vos conclusions :

Il serait bien que le vendeur qui ne s'occupe pas d'un client range le carton et le linge et aille baisser la musique...



N°	Fiche <b>VENDEUR</b> – Comportement	Vendeur 1		Vendeur 2		Vendeur 3	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
1	Le vendeur a une tenue vestimentaire correcte	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
2	La présentation physique du vendeur est nette, impeccable	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
3	L'attitude du vendeur est accueillante : il est souriant, détendu		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Le vendeur a une posture droite	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
5	Le vendeur a un regard circulaire dans le magasin		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
6	Le vendeur est attentif à montrer sa présence sans s'imposer		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>



Règle	Fiche <b>VENDEUR</b> – Langage	Situation 1		Situation 2		
		Oui	Non	Oui	Non	
n° 1	Le vendeur a un mot d'accueil sympathique « Bonjour Monsieur ou Madame »	X		X		
n° 2	Le mot d'accueil est dit avec sincérité. L'expression du visage est franche et ouverte. Ce n'est pas un « Bonjour » automatique		X	X		
n° 3	Le vendeur a une phrase d'accroche appropriée et il sourit comme « Bonjour, souhaiteriez-vous un conseil sur ce cette chemise ? »		X	X		
n° 4	Le langage utilisé est adapté au contexte du magasin. Un langage trop trop « luxueux » ou trop familier pourrait être déplacé		X	X		
n° 5	Le vendeur respecte le choix du client s'il veut être seul et lui indiquera brièvement l'offre du magasin avant de le laisser : « Bien sûr... au 1 <sup>er</sup> étage, vous trouverez également un grand choix de pantalon ».		X	X		
n° 6	Le vendeur reste disponible à tout moment, même si le client a, dans un premier temps, refusé son aide.		X	X		
n° 7	Le vendeur est occupé avec un client mais a un signe d'attention à l'égard du client qui attend. Un regard, un sourire, un signe de tête			X		
n° 8	Le vendeur fait appel à un collègue s'il ne peut pas prendre en charge le client					
		TOTAL	1	5	7	0

Vos conclusions :

Le vendeur de la situation 2 devrait faire une formation sur les étapes de la vente au vendeur de la situation 1

Le responsable du magasin devrait convoquer le vendeur de la situation 1 pour lui rappeler les règles en matière d'accueil du client !

## 3/ Reliez le comportement du client à celui du vendeur !

Comportement et attitudes des clients	Comportement et attitudes du vendeur
1 Moment de calme dans le magasin : il n'y a plus un seul client.	A Par votre attitude, votre sourire, vous montrez au client qu'il peut faire appel à vous à n'importe quel moment.
2 Stéphane Duclos, un de vos fidèles clients, entre dans le magasin.	B Vous dites en souriant et en regardant vos clients : « Bonjour, madame, bonjour, monsieur. »
3 Un client fait tranquillement le tour du magasin.	C Vous dites en souriant et en regardant votre client : « Bonjour, monsieur, je suis heureux de vous revoir. »
4 Un couple, avec deux jeunes enfants, entre dans le point de vente.	D Vous en profitez pour vérifier la propreté du magasin, vous contrôlez que la bande vidéo défile correctement.
5 Un couple entre dans le magasin en discutant.	E Vous faites au client un signe de la tête ; ce qui lui laisse entendre que vous serez à sa disposition dès que possible.
6 Une cliente entre dans le magasin alors que vous êtes sur le point de conclure une vente avec un autre client.	F Vous saluez les clients et vous leur indiquez qu'un espace enfants est à leur disposition.
7 Vous entendez une cliente qui parle à son mari : « Tu crois que je fais un 38 ? »	G Vous vous approchez des clients, vous les saluez et leur dites : « Que puis-je pour vous ? »

Combinaison : 1-D / 2-C / 3-A / 4-F / 5-B / 6-E / 7-G

## 4/ Vous êtes en situation dans le magasin Styleco du centre-ville !

Situation 1 : Un client s'approche de vous, un pantalon dans la main. Vous êtes déjà occupé avec un autre client et aucun de vos collègues n'est disponible...

Que faites-vous ?

Je me tourne vers le client qui s'approche

Que dites-vous ?

Et je lui dit « Bonjour Monsieur, pouvez-vous patienter, je suis à vous dans 2 min »

Situation 2 : Deux jeunes étudiantes sont devant le portique des lunettes de soleil. L'une d'elle attrape une paire et l'essaye.

Que faites-vous ?

Je me dirige vers les deux clientes en les regardant

Que dites-vous ?

Bonjour Mesdemoiselles, ces lunettes vous vont bien ! Je peux vous donner plus de renseignements si vous le souhaitez !