

SEANCE N°

DATE



**COMMUNIQUER - VENDRE**

**CONTE DE NOËL :  
LES ARGUMENTS ET LES CONSEILS AU CLIENT**

Objectifs et compétences à développer :  
C3.2.3. Argumenter et conseiller

- Y Analyser des situations de vente
- Y Repérer les points forts et les points faibles du vendeur
- Y Proposer des améliorations
- Y Définir les attitudes à adopter lors d'une vente



Professeur : M-A. DUPUIS

A partir des trois situations suivantes et après avoir rappelé les phases de la vente, vous indiquerez dans un premier temps quelle est la phase de la vente à modifier puis quelles modifications vous apporteriez (si besoin rédigez un argumentaire) et enfin vous terminerez votre analyse par une proposition écrite des attitudes essentielles à adopter lors d'une vente en vous inspirant du poème ci-dessous.

A l'arrivée du client ou de l'utilisateur, tu souriras  
Et à son écoute, tu seras  
Quel que soit son caractère, tu vendras ou accueilleras  
Et d'une éventuelle offre, tu l'informeras  
Sa satisfaction avant la vente, en compte tu prendras  
Lui donner bonne impression, il reviendra  
Les services promis au client, tu les lui rendras  
Donc à son domicile tu livreras  
Sa garantie, tu lui donneras  
Et le service après-vente, tu lui assureras.

Poème de Vincent C.  
(Élève de BEP VAM année 2004)

## CONTE DE NOËL : Madame D, professeur de vente fait quelques achats de Noël

Vous prendrez connaissance des **trois situations de vente** vécues par Madame D pour ses achats de Noël. Madame D s'en veut un peu car elle est en retard et n'a pas fait tous ses cadeaux de Noël. Elle espère tomber sur des vendeurs ou vendeuses compréhensifs/sives et qui sauront la guider. Voici trois situations qu'elle vous restitue telles qu'elles se sont réellement déroulées.

### SITUATION DE VENTE NUMERO 1 : MAROQUINERIE « TOUT CUIR » CENTRE COMMERCIAL

Madame D recherche pour son frère une trousse de toilettes plutôt logeable et de préférence en cuir. Elle aperçoit un modèle qui lui plaît dans la vitrine d'une maroquinerie et décide d'entrer dans le magasin. Son budget est de plus de 100 € car c'est un cadeau fait avec ses autres frères et sœurs. Elle s'y prend un peu tard puisque nous sommes le 23 décembre et est stressée à l'idée de ne pas trouver ce qu'elle recherche.

Voici comment se déroule la vente.

Elle entre dans le magasin. Le responsable est assis derrière la caisse à gauche de l'entrée. Deux vendeurs se tiennent debout près de la caisse les bras croisés. Un seul des vendeurs salue Madame D. Elle se dirige vers le rayon proposant les trousse de toilette. Elle aperçoit une trousse de toilettes en cuir qui pourrait lui convenir et s'en saisit pour l'examiner. A ce moment arrive le vendeur.

**Vendeur** : Puis-je vous aider ?

**Madame D** : Oui, je recherche une trousse de toilettes pour homme mais ce modèle me paraît trop petit. (Elle a remarqué d'autres modèles en toile qui se trouvent à proximité)

**Vendeur** : C'est la dernière que j'ai et c'est un très joli modèle.

**Madame D** : Oui, mais vraiment j'ai peur qu'il ne puisse pas mettre toutes ces affaires de toilettes.

**Vendeur** : En même temps, nous sommes le 23 et donc la veille de Noël ! Vous seriez venue plus tôt, j'avais plus de choix.

**Madame D** (un peu désarçonnée par la réflexion du vendeur) : Ah oui ! Vous avez raison, j'aurais dû m'y prendre plus tôt ! Est-ce qu'un modèle en toile ne serait pas plus grand ?

**Vendeur** : C'est une illusion d'optique car le modèle en toile n'a qu'un compartiment alors que le modèle en cuir en a deux.

**Madame D** (très hésitante) : Vous avez raison, j'aurais tout de même du m'y prendre bien plus tôt ! Le vendeur quitte alors sa cliente sans un mot et se rend dans un autre endroit du magasin... !!!!????

**Madame D** le rejoint. Il tient une trousse de toilettes un peu plus grande en toile.

**Madame D** lui dit : Très bien, je la prends, elle me paraît plus grande.

**Le vendeur** un peu surpris : Ah bon ! Très bien ! Passons à la caisse.

**En caisse** : Le vendeur réalise un paquet cadeau sans un mot. Seul le montant sera prononcé par le responsable qui ne bougera pas de sa caisse. La trousse de toilettes coûtait 35 €.

**Madame D** repart avec le cadeau en espérant que ça plaise mais n'est pas très satisfaite de son achat et n'a pas très envie de refaire un achat par la suite dans ce magasin.

## **SITUATION DE VENTE NUMERO 2 :** **ETAM LINGERIE**

**Madame D** souhaite offrir une robe de chambre confortable à sa fille. Elle n'a pas vraiment de budget et espère trouver quelque chose de jolie et moderne.

Elle rentre dans le magasin Etam Lingerie. Personne ne lui dit bonjour. Elle regarde seule les produits. Personne ne lui demande si elle a besoin d'aide. Elle repère assez vite quelque chose qui lui plaît, une robe de chambre bleue en polaire très chaude avec comme motif un ourson. Elle choisit la taille et se dirige donc vers la caisse derrière laquelle deux vendeuses discutent. L'une d'elle stoppe sa discussion et se saisit du produit.

**La vendeuse** : Vous désirez un paquet cadeau ?

**Madame D** : Oui, s'il vous plaît.

**La vendeuse** : Vous avez la carte du magasin ?

**Madame D** : Non.

**La vendeuse** : Cela fait 50 €. C'est ma collègue qui va vous faire le paquet cadeau car je ne sais pas plier les vêtements.

**Madame D** : Très bien.

Pendant que **Madame D** compose le code de sa carte bleue, la deuxième vendeuse commence le paquet. Elle s'applique et réalise un joli paquet. Elle remet ensuite le paquet à **Madame D** qui se dirige vers la sortie du magasin en saluant les vendeuses. Au moment de sortir, l'alarme retentit ! La première vendeuse a oublié d'enlever l'antivol. **Madame D** rebrousse chemin et se rend à nouveau à la caisse. La vendeuse qui a fait le paquet attrape donc le paquet et le déchire (un peu énervée). **Madame D** ne se sent pas très à l'aise.

La vendeuse enlève l'antivol et refait le paquet en « ronchonnant » !

**Madame D** finira par avoir son nouveau paquet fait avec un peu moins d'application que le premier et espère surtout ne pas avoir à revenir pour un échange !

## **SITUATION DE VENTE NUMERO 3 :** **DARTY**

**Madame D** a encore un dernier cadeau à faire. Elle se rend donc au magasin Darty car elle souhaite acheter à sa nièce un lisseur. Elle rentre dans le magasin dans lequel de nombreux clients cherchent également leurs derniers cadeaux. Ouf ! Elle se sent moins seule et moins coupable !

Elle repère assez vite le rayon et sait à peu près ce qu'elle veut puisque sa sœur lui a donné quelques recommandations pour cet achat. Plusieurs vendeurs la croisent, ils semblent tous très occupés. Certains la

saluent, d'autres non. L'un d'eux enfin se dirige vers Madame D et lui demande s'il peut l'aider.

**Madame D** : oui, je voudrais ce modèle s'il vous plaît.

**Le vendeur** : Ah ! bon, vous êtes déjà fixée ! Très bien, mais je ne sais pas s'il m'en reste !

Madame D s'inquiète !

**Le vendeur** : Je vérifie sur mon ordinateur !

Le temps de la vérification : aucun mot n'est échangé... D'autres vendeurs passent et s'interpellent les uns les autres sans prêter attention ni à Madame D ni à son vendeur.

La recherche est terminée, le vendeur se tourne vers Madame D.

**Le vendeur** : Très bien, il m'en reste 6. Combien en voulez-vous ?

**Madame D** (un peu surprise) : Ecoutez, un seul me suffira ! Vous ne voulez pas que j'en achète un à toute la famille ?

**Le vendeur** : Pourquoi pas ? Vous réglez comment ?

**Madame D** : Par carte bleue.

**Le vendeur** : Très bien, je peux vous encaisser ici alors.

Madame D est ravie, elle se dit qu'elle va éviter l'attente en caisse.

Une fois le paiement terminé, le vendeur remet à Madame D un bon pour retirer l'achat ! Trois files d'attente à la caisse... Des vendeurs défilent, s'interpellent, soufflent... Une vendeuse ou une hôtesse de caisse se met sur une autre file et interpelle les clients : « c'est à qui le tour ? »

Madame D un peu gênée et ne souhaitant passer devant personne répond : « C'est juste pour retirer un article. »

L'hôtesse de caisse/vendeuse : Votre bon ? En même temps que la jeune fille prend le bon de Madame D elle se tourne vers sa collègue et lui dit « pfff, y en a marre, c'est encore moi qui porte les choses les plus lourdes ».

Madame D encore une fois gênée, se permet de lui dire : C'est un lisseur, donc très léger.

L'hôtesse de caisse/vendeuse la regarde sans lui répondre puis part chercher le lisseur.

A son retour, elle tend l'article à Madame D et lui dit au revoir.

Madame D a remarqué à l'entrée une opération « Restos du Cœur » pour les paquets cadeaux. Elle se dirige donc vers l'entrée, mets quelques euros dans la petite boîte mentionnant l'opération et attend qu'une des deux dames faisant les paquets lui propose de lui faire le sien.

Visiblement de nombreuses personnes n'ont pas bien compris le mode de fonctionnement et réclament du papier cadeau avant de partir sans avoir versé le moindre centime.

Il faudra un certain temps à Madame D pour récupérer un paquet cadeau peu présentable (le papier n'est pas solide, le matériel n'est pas adapté, les dames ont du mal...).

Madame D ressort du magasin Darty, un peu désappointée ! Elle pense aux recommandations maintes fois répétées à ses élèves de bien respecter les phases de la vente, de faire preuve d'empathie et se dit que, même si le dernier « rush » de Noël peut excuser certaines choses, cela n'excuse pas tout. Elle attend donc de voir si ses élèves seront capables de lui proposer des solutions pour corriger les erreurs de ces trois ventes.

## Activité 1 : Les phases de la vente

Rappelez les phases de la vente

↳ L'accueil, la prise de contact

↳ La .....

↳ La .....

↳ L'..... méthode .....

↳ La .....

↳ La .....

↳ La .....

↳ La .....

## Activité 2 : L'analyse des ventes

Complétez le tableau ci-après en indiquant les points positifs s'il y en a, les points négatifs ainsi que les phases à améliorer ou à modifier puis proposez des améliorations.

## ANALYSE DES SITUATIONS DE VENTE

SITUATION DE VENTE	POINTS POSITIFS	POINTS NEGATIFS ET/OU PHASES DE LA VENTE A MODIFIER OU A AMELIORER	AMELIORATIONS PROPOSEES
<b>CAS NUMERO 1</b>			
<b>CAS NUMERO 2</b>			

Argumenter et conseiller

### CAS NUMERO 3

Dans la page suivante, vous rédigerez la synthèse en indiquant les erreurs à éviter ainsi que les règles à respecter.

Travail complémentaire à faire pour la prochaine séance :

Rédigez une de vos ventes pendant votre dernière PFMP en essayant de voir quelles modifications ou quelles améliorations vous pourriez y apporter. Vous la présenterez à l'oral à la classe.

# J'ÉCRIS LA SYNTHÈSE



## 1. LES ERREURS À ÉVITER

## 2. LES RÈGLES À RESPECTER