

Objectifs :

- Repérer les étapes de la vente

Vous travaillez dans chez Nocibé à Enghien Les Bains, magasin spécialisé en parfumerie. De nombreux clients viennent chercher des renseignements avant de prendre la décision d'acheter un produit. Mme Claire Papin, la responsable du magasin, vous apprend à mieux cerner les besoins des clients. Elle vous demande de l'observer en situation de vente et de repérer les techniques qu'elle utilise pour identifier les besoins des clients.



1. Comment s'appelle le magasin dans lequel vous travaillez ?
.....
2. Il est situé en centre-ville ou dans un centre commercial ?
.....
- 3 : Comment s'appelle la responsable du magasin ?
.....
.....

- Repérer les étapes de la vente

[illegible]

Activité 1 : Les étapes de la situation orale d'achat-vente

Votre responsable vous remet un livret avec les fiches descriptives des étapes de la vente. (Document 1)
De votre côté, vous observez un dialogue de vente entre Claire, vendeuse en magasin, et une cliente.

1.1 Décrivez le comportement de de Claire (verbale et non verbale) (Annexe 1)

1.2 A partir des fiches descriptives les étapes de la vente (Document 1), identifiez chaque étape de l'entretien de vente entre Claire et la cliente.

ANNEXE 1 : Les étapes de la vente

Dialogue de vente	Description de l'activité du vendeur	Étape de la vente
<p><i>(La cliente s'approche du rayon parfum femme, regarde les produits, puis autour d'elle.)</i></p> <p>CLAIRE: Bonjour, Madame, en quoi puis-je vous être utile ?</p>		
<p>La cliente : Bonjour... Je cherche un parfum.</p> <p>CLAIRE: Oui très bien, c'est pour vous ?</p>		
<p>La cliente : Non, c'est pour offrir à ma fille.</p> <p>CLAIRE: Ah très bien, quel âge a-t-elle ?</p>		
<p>La cliente : Elle va avoir 18 ans ce weekend!</p> <p>CLAIRE: Quel bel âge ! Ce serait pour mettre tous les jours ou bien occasionnellement ?</p>		
<p>La cliente : Tous les jours, je pense !</p> <p>CLAIRE: Savez-vous ce qu'elle a comme parfum actuellement ?</p>		
<p>La cliente : Elle termine un flacon de chez Cacharel.</p> <p>CLAIRE: D'accord, donc vous cherchez un parfum plutôt moderne, comme le précédent, pour offrir à votre fille et à mettre tous les jours. C'est bien cela ? ...</p>		
<p>La cliente : oui, oui !</p> <p>CLAIRE (prenant deux produits en main) : Je peux vous proposer ces deux parfums. Je vais vous les faire sentir tous les deux.</p>		

<p>La cliente : <i>oui, je veux bien !</i></p> <p>CLAIRE celui-ci est très sucré, très doux, parfaits pour une jeune fille. L'autre est frais, agréable et vanillé.</p>		
<p>La cliente : <i>Ce deuxième me plait davantage. Mais ne laisse-t-il pas de trace sur la peau ? Car la peau de ma fille est très sensible</i></p> <p>CLAIRE Très convaincant « Non, il ne laissera pas de traces disgracieuses car il ne contient pas d'alcool</p>		
<p>Client : Très bien ! Il coûte combien ?</p> <p>CLAIRE Le parfum est à 45 euros actuellement.</p>		
<p>CLAIRE : Je vous fais un paquet cadeau ?</p> <p>La cliente : oui je préfère</p> <p>CLAIRE : (En passant devant le rayon cosmétique) « tenez, pour les peaux sensibles, une nouvelle crème qui calme les irritations. »</p>		
<p>La cliente : très bien, pourquoi pas ? (Elle va l'essayer)</p> <p>CLAIRE : A la caisse, (Claire scanne, ensache les produits) « cela vous fait 65 euros, s'il vous plaît. Vous réglez comment ? »</p>		
<p>La cliente : Par carte bancaire »</p> <p>CLAIRE : (termine d'encaisser et tend le sac à la cliente) « je vous glisse quelques échantillons de parfums pour vous. »</p>		
<p>La cliente : « Merci, c'est gentil ».</p> <p>CLAIRE (qui raccompagne la cliente à la porte) :</p> <p>« Merci Madame. Vous verrez, votre fille sera satisfaite. Je vous souhaite une bonne fin de journée. A bientôt dans notre magasin »</p>		

Document 1 : Les étapes de la Vente

1 : L'accueil

Saluer le client d'une façon courtoise, d'un ton assuré et audible.

2 : La recherche des besoins

Poser des questions au client afin de cerner au mieux les produits qui correspondent à ses besoins.

2 bis : La reformulation

S'assurer d'avoir bien compris les besoins et amener le client, si besoin, à apporter des précisions à ses besoins.

3 : L'argumentation

Faire ressortir les avantages du produit et en apporter la preuve.

4 : La réponse aux objections

Apporter une réponse convaincante aux inquiétudes ou freins exprimés par le client.

5 : La présentation du prix

Présenter et faire accepter le prix grâce aux différentes techniques.

6 : La conclusion

Détecter un signal d'achat et accélérer la prise de décision d'achat.

7 : La vente additionnelle

Proposer un ou plusieurs articles en complément de l'achat principal

8 : La prise de congé

Encaisser sans erreur et avec tact. Remettre le sac des achats au client, le rassurer, le remercier et le saluer de façon courtoise.