

Mes chers élèves,

Tout d'abord, j'espère que vous allez bien ainsi que vos proches.

Et oui, malheureusement nous devons encore rester à la maison jusqu'à nouvel ordre des autorités. J'espère que le temps ne vous semble pas trop long et que vous vous occupez de manière constructive (révision scolaire, travail personnel avec vos parents, etc.).

Comme vous le savez, c'est très important de rester chez vous autant que possible afin d'éviter de propager ce vilain virus pour vous-même mais aussi pour les autres.

J'espère que le temps de ne vous semble pas trop long mais comme vous pouvez le constater, on ne vous oublie pas ! ;-)

Vous trouverez ci-dessous, comme d'habitude, des exercices à réaliser.

Je vous souhaite un bon travail et n'hésitez pas à me contacter par mail (voir ci-dessous) si vous aviez des questions . Au plaisir de vous revoir très vite !

Prenez bien soin de vous et de vos proches !

P.Locatelli

plmac603@gmail.com

RAPPEL: les mobiles d'achat

(recherche et sélection des informations relatives au produit)

Contexte

Comme nous l'avons vu au cours, les mobiles d'achat se résument par la technique SABONE/SONCAS. (relis ton cours si tu as oublié).

Tâche : Inspire toi du contexte ci-dessous et réponds dans le tableau.

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes en période de formation en entreprise à Carrefour, au rayon multimédia. Un groupe de quatre jeunes se dirige vers l'espace ordinateur portable. Vous les accueillez, mais ils préfèrent dans un premier temps regarder tranquillement les produits en rayon. Ils sont venus ensemble pour aider leur copain Kevin à choisir un portable. Tout en leur montrant votre disponibilité, vous êtes attentif(ve) à leur dialogue et réfléchissez à leurs mobiles d'achat respectifs.



Dialogue	Mobile(s) d'achat	Adaptation du vendeur
<p>Léa : « Regarde Kevin, il est vraiment sympa ce portable, tu as vu c'est un Sony, c'est le must... et le design noir/blanc ça donne un sacré cachet tu ne trouves pas ? »</p>	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S	
<p>Anthony : « Je te conseille plutôt celui-là, c'est un Toshiba mais il a un processeur Pentium, un disque dur de 32 Go et la mémoire vive est de 6 Go, franchement tu seras tranquille... »</p>	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S	
<p>Charline : « Waouh ! Tu as vu cette tablette ? tu peux faire de la visio en Wi-Fi, il y a un module Bluetooth et surtout elle est fournie avec un clavier... C'est nouveau ça, non ? »</p>	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S	
<p>Kevin : « Oui, ils sont bien, mais vous savez bien que je n'ai pas trop le choix, j'ai un budget de 350 € maxi... »</p>	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S	

Cerner les besoins du client

Tu viens d'être embauché à la FNAC, enseigne spécialisée. Tu es affecté au rayon tablette et e-books. Un client d'une cinquantaine d'année s'approche d'un jeune vendeur. Tu assistes à la conversation.

Entretien de vente

Vendeur [occupé, mais attentif]

Client : Bonjour...

Vendeur [souriant] : Bonjour monsieur...

Client : J'aimerais m'acheter une tablette, mais j'avoue que la technique ce n'est pas trop mon fort, cela m'effraie un peu... J'aimerais une tablette vraiment facile à utiliser, je n'ai pas beaucoup de patience.

Vendeur : Vous voulez un portable de qualité ?

Client : Oui quand même, mais je vous ai dit une tablette...

Vendeur : Bien. Vous êtes prêt à mettre combien ?

Client : Pas trop cher... euh ... [s'apprête à répondre]

Vendeur [prend la parole un peu moqueur] :

Ah, ça ! C'est la première question à vous poser... ça conditionne tout. C'est bien les rêves, mais si on n'est pas capable de les réaliser...

Client [le regarde un peu surpris] : Disons, dans les 150 € ?

Vendeur [sourire commercial figé] : Ça ne va pas être facile pour ce montant...

Client : Ah bon... ? C'est quand même une somme !

Vendeur : Bien sûr, c'est une petite somme. Disons, à ce prix-là, vous n'aurez pas une vraie tablette...

C'est votre première ?

Client [fronce les sourcils] : Oui. Mes enfants me disent que c'est très bien. Comme je vous l'ai dit, je ne connais pas grand-chose à l'informatique, j'aurais d'ailleurs besoin de quelques conseils et...

Vendeur : C'est très facile, moi-même j'ai une tablette depuis deux ans, je m'en félicite tous les jours mais c'est vrai que si vous débutez, ça va être plus compliqué pour vous.

Client [exaspéré] : Oui, bon, finalement je crois que je vais réfléchir...



Questions :

- 1) Repère les erreurs du vendeur ainsi que les signaux verbaux et non verbaux que le client émet et qui traduisent son mécontentement.
- 2) Repérez les mobiles d'achats et freins à l'achat du client en justifiant votre réponse.

	ERREURS DU VENDEUR		
VERBAUX	SIGNAUX MECONTENTEMENT DU CLIENT	NON-VERBAUX	
	MOBILES ET FREINS A L'ACHAT DU CLIENT		
MOBILES		JUSTIFICATIONS	

FREINS		JUSTIFICATIONS	
--------	--	----------------	--

DIALOGUE DE VENTE

Rends toi sur le site de la fnac (<https://www.fr.fnac.be>) et prends connaissance de la gamme de tablettes à moins de 150€. Réfléchis aux questions que tu pourrais poser à ton client. Rédige un dialogue de vente de l'accueil jusqu'à la recherche des besoins.

Dans l'attente, bon travail !!