

## SCENARIO DE VENTE "A"

*A la fin d'une vente votre client s'interroge sur le remboursement par sa mutuelle :*

**Le Client :** Je viens de changer de mutuelle, je n'ai aucune idée sur le remboursement des montures.

**Le Vendeur :** Pensez vous être mieux remboursé sur les montures ou sur les verres ?

**Le Client :** Je ne sais pas, pouvez vous téléphoner à ma mutuelle ?

Question annexe

Qu'allez vous faire pour répondre à la demande de votre client ?

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE : 51 31201	SESSION 2004
BEP OPTIQUE LUNETTERIE	COEF : 9	Durée : 1H+1H
EP2 Intervention en magasin	SCENARIOS	Page 1/6

## SCENARIO DE VENTE "B"

*Comment réagissez-vous face à une telle situation de vente ?  
Aidez-vous de la question annexe.*

**Votre client a choisi avec votre aide la monture et les verres qui lui conviennent.  
Au moment de l'établissement du devis le client réagit de la façon suivante :**

**Client : Ah bon ! c'est beaucoup plus cher que ce que je ne pensais, cela ne tombe pas très bien en ce moment.**

**Vendeur : Ne vous inquiétez pas, nous allons trouver ensemble une solution**

Question annexe

**Quelles solutions pouvez vous apporter à votre client?**

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE : 51 31201	SESSION 2004
BEP OPTIQUE LUNETTERIE	COEF : 9	Durée : 1H+1H
EP2 Intervention en magasin	SCENARIOS	Page 2/6

## SCENARIO DE VENTE "C"

**Un client rentre dans votre magasin. Après une étude d'un équipement complet ce client sort de sa poche un devis fait par l'opticien d'à côté.  
Vous constatez que les prix pratiqués chez vous sont supérieurs**

Question annexe :

**Comment vous sortez-vous de cette situation ?**

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE : 51 31201	SESSION 2004
BEP OPTIQUE LUNETTERIE	COEF : 9	Durée : 1H+1H
EP2 Intervention en magasin	SCENARIOS	Page 3/6

**SCENARIO DE VENTE "D"**  
**(à développer)**

*Comment réagissez-vous face à une telle situation de vente ?  
Aidez-vous de la question annexe.*

**Une cliente d'une cinquantaine d'années rentre chez vous avec une monture dans un étui.**

**Le Vendeur : Bonjour madame, puis je vous aider ?**

**La cliente : Je ne sais pas, mais je souhaite trouver une solution car je n'ai jamais pu supporter mes lunettes les verres sont sûrement de mauvaise qualité**

**Le Vendeur : Avez-vous votre ordonnance ?**

**La Cliente : Oui, bien sur !**

*Comment réagissez-vous face à une telle situation de vente*

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE : 51 31201	SESSION 2004
BEP OPTIQUE LUNETTERIE	COEF : 9	Durée : 1H+1H
EP2 Intervention en magasin	SCENARIOS	Page 4/6

## SCENARIO DE VENTE "E"

*Comment réagissez-vous face à une telle situation de vente ?  
Aidez-vous de la question annexe*

**A la fin de votre vente, le client vous pose cette question :**

**Le client : Que me proposer vous comme seconde paire ?**

**Le vendeur : Veuillez m'excuser, nous ne pratiquons pas cette politique au sein de notre magasin.**

Question annexe :

**Comment justifiez vous , votre politique de vente et qu'allez vous proposer à votre client pour ne pas le décevoir?**

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE : 51 31201	SESSION 2004
BEP OPTIQUE LUNETTERIE	COEF : 9	Durée : 1H+1H
EP2 Intervention en magasin	SCENARIOS	Page 5/6

## SCENARIO DE VENTE "F"

*Comment réagissez-vous face à une telle situation de vente ?  
Aidez-vous de la question annexe.*

**Vous recherchez la monture la mieux adaptée à votre client :**

- Vendeur :** Si vous voulez paraître plus jeune je vous conseille de choisir une monture invisible
- Client :** Ah oui c'est possible ?
- Vendeur :** Oui essayez ce modèle (le vendeur présente une monture percée)
- Client :** Oui j'aime beaucoup... ça ne risque pas d'être trop fragile ?
- Vendeur :** Tout dépend du choix de verres que vous allez effectuer mais l'avantage avec ce genre de monture est que vous pouvez choisir la forme de verres que vous souhaitez.

Question annexe :

**Quelles garanties proposez-vous si votre client maintient son choix ?**

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE : 51 31201	SESSION 2004
BEP OPTIQUE LUNETTERIE	COEF : 9	Durée : 1H+1H
EP2 Intervention en magasin	SCENARIOS	Page 6/6