

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL VENTE - REPRESENTATION**  
**EPREUVE E2 - Unité 2**

SESSION 2001

Fiche de situation candidat

NOM DU CANDIDAT :  
 PRODUIT CHOISI PAR LE JURY :

**Document - cadre candidat**

Description de la situation de vente à simuler

le client est un :  - particulier  - professionnel

utilisateur  
 prescripteur  
 distributeur  
 petit détaillant  
 grande surface  
 grossiste

Nom de l'entreprise :

Nom de la personne rencontrée :

Qualité

Pouvoir de décision

1er contact  2ème contact  si 2ème contact, résultat de la 1ère rencontre :

Lieu de la rencontre :

Objectif(s) minimum à atteindre :  
 découverte  
 proposition  
 essai  
 démonstration  
 prêt  
 financement  
 promotion, animation  
 référencement  
 réassortiment  
 assistance merchandising  
 conclusion de la vente

autres informations :

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## VENTE REPRÉSENTATION

Session 2001

### ÉPREUVE E 2 - Unité 2

#### COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

Durée de préparation : 60 minutes  
 Durée de déroulement : 30 minutes

} pour l'ensemble des deux dossiers Coef : 5

#### DOSSIER ANALYSE

#### DOSSIER : « Crin blanc aux écuries du manoir ! »

*Madame LARA est responsable d'un centre équestre situé à Tachincourt dans le Nord de la France. Elle a l'intention de repeindre très vite ses écuries. Pour ce faire, elle a contacté par téléphone, plusieurs entreprises locales susceptibles de lui fournir une peinture adaptée à ses besoins.*

*Ce matin, c'est Monsieur JAPPELOUP vendeur de la société Ternois équestre qui se rend chez elle pour lui faire une proposition.-*

#### LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

M. JAPPELOUP Robert = V  
 Mme LARA = C

#### Le dossier ANALYSE se compose :

- des directives relatives au travail à faire Annexe 1
- d'une feuille d'analyse de la situation présentée  
 "Analyse critique d'une situation de vente"  
 (document à compléter par le candidat) Annexe 2
- du dialogue correspondant à la situation de vente présentée  
 (retranscription stricte du langage parlé utilisé dans la séquence vidéo) Annexe 3

**ANNEXE 1**

**Directives relatives au travail à faire**

- Vous disposez d'un dossier pour la partie «Analyse» et d'une fiche de travail pour la partie «Simulation»
- Vous avez 5 minutes pour en prendre connaissance.
- La situation de vente que vous devez analyser vous sera projetée deux fois à 5 minutes d'intervalle.
- Utilisez ces cinq minutes pour compléter l'annexe 2 et repérer les points que vous n'avez pas observés.
- Vous avez 60 minutes à partir de la remise de votre dossier pour :
  - préparer votre présentation de l'analyse critique de la situation de vente
  - préparer votre prestation orale.

**"ANALYSE CRITIQUE D'UNE SITUATION DE VENTE"**  
DOCUMENT - REPONSE REMIS AUX CANDIDATS

**Compétences évaluées :**

- 1 - Relever les points faibles et les points forts de la situation de vente
- 2 - Apprécier la qualité de la communication

<b>AXES D'ANALYSE</b>	<b>ELEMENTS DE REPONSE</b>
<p><b>1 - La situation de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractériser la situation</li> <li>- Dégager les objectifs de la communication</li> </ul> <p><b>2 - La relation acheteur - vendeur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser le climat dans lequel se déroule la situation (temps forts, rythme, aspects relationnels, facteurs extérieurs, registre de langage...)</li> <li>- Repérer les phases de l'échange...</li> </ul> <p><b>3 - Les acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>L'acheteur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Replacer le client dans une typologie, le caractériser.</li> <li>- Cerner les éléments de la personnalité du client, ses motivations.</li> </ul> </li> <li>* <b>Le vendeur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprécier l'adaptation du représentant à la situation...</li> <li>- Identifier et analyser les techniques utilisées dans les différentes phases...</li> </ul> </li> </ul>	

**Première partie : aux écuries du manoir**

V : Bonjour Madame LARA.

C : Oui, bonjour

V : Robert JAPPELOUP, attaché commercial de la société Ternois Equestre.. Nous sommes spécialisés dans les accessoires et le matériel d'équitation.

C : Ah! Oui, je vous ai appelé la semaine dernière, j'ai besoin de repeindre mes écuries.

V : *(En aidant la cliente à refermer la porte du box)*. D'accord... Oui, vous avez de bien belles écuries, je vois.

C : Ah! Vous savez avec les normes européennes, on est bien obligé de respecter un espace vital minimum, la sécurité, l'hygiène.. .

V : Oui. Et donc vous souhaitez les repeindre ?

C : Oui, oui !

V : Habituellement vous procédez de quelle manière ?

C : Bon, écoutez. On fait les litières \*. On nettoie avec un nettoyeur à haute pression.

V : D'accord.

C : Et puis, on met une couche.

V : Donc, nettoyer, désinfecter, repeindre.. j'imagine que c'est une activité laborieuse et qui demande beaucoup de temps.

C : Ah, oui!

V : Vous désinfectez avec quel produit ?

C : Et bien, avec de l'eau javellisée.*(très étonnée d'entendre cette question)*

V : Ah, oui ! C'est vrai que l'eau javellisée est un produit bon marché.... Mais qui a une action très limitée dans le temps. Alors justement, j'aimerais vous présenter l'un de nos nouveaux produits .....le TARGOSYL qui est une peinture avec un désinfectant incorporé.

C : Hum, hum !

V : Ce qui vous l'avez compris, vous fera gagner pas mal de temps.....

C : Gagner du temps, gagner du temps ! Vous rigolez. Il va falloir que je décape pour mettre votre peinture.

V : Absolument pas ! Il s'agit ici d'une résine naturelle à fort pouvoir adhérent. Il est donc inutile de décapier au préalable.

**\* Litière : lit de paille qu'on répand dans les bâtiments d'élevage et sur lequel se couchent les animaux.**

- C : Oh là là ! Cela coûte cher.!
- V : Bon ! Vous payez combien un litre de peinture ?
- C : 20 francs.
- V : 20 francs plus le décapant. Nous sommes actuellement à 24 francs le litre, au prix de lancement. C'est à dire que nous sommes à peu près au même prix mais nous vous faisons économiser de la fatigue.
- C : Ah, bon ! J'en aurais pour combien, alors ?
- V : Et bien écoutez, on va calculer cela.. Un box fait 4 mètres sur 3 de hauteur Cela fait sur 4 murs 12 m<sup>2</sup>.....Disons 50 m<sup>2</sup> par box...Vous avez combien de boxes.
- C : Oh, une vingtaine, à peu près !
- V : (*En prenant sa calculatrice*) 20 boxes à 50 m<sup>2</sup>... soit 1000m<sup>2</sup>. On a un taux de couverture de 10 m<sup>2</sup> au litre.
- C : Oui.
- V : Cela nous fait 100 litres de TARGOSYL. 100 litres ... Je vais vous proposer des bidons de 25 litres.
- C : Oui.
- V : Oh ! Cela nous fait 4 bidons à 393 francs le prix de lancement soit une somme de 1 572 francs. ou 240 euros.
- C : Ah oui, mais dîtes ! Il me faut 2 couches, le prix est alors multiplié par 2.
- V : Absolument pas ! Je vous ai dit tout à l'heure qu'il s'agissait d'une résine naturelle à fort pouvoir adhérent. Une seule couche suffit !
- C : Oui. S'il m'en reste l'année prochaine, pour moi c'est fichu ! Je ne peux plus l'utiliser !
- V : Absolument pas ! Comme toute peinture, vous stockez le pot à l'envers. Et cela évite de sécher.
- C : Ah, bon ! D'accord !
- V : Vous la réutiliserez sans problème. Vous envisagez ces travaux dans combien de temps ?
- C : Dans 15 jours tous mes chevaux sont en pâtures. Donc, il faut faire vite !
- V : Oui, nous avons de notre côté un délai de livraison de 2 semaines. Donc, il ne faut plus tarder pour la commande.  
Euh ! Vous le souhaitez en quelle couleur ? Nous avons du blanc, du ton pierre du ton crème.....
- C : Oh écoutez ! ...là .....Vous allez un peu vite. Parce que moi cet après-midi, j'ai un rendez-vous avec l'un de vos concurrents. Et je ne connais pas ses meilleurs prix !
- V : Oui, c'est tout à fait naturel que vous compariez les offres. Mais moi, j'attire votre attention sur le fait que je vous propose là un prix de lancement. Ce qui vous fait économiser 500 francs jusqu'à la fin de semaine. Donc, ne tardez pas trop !

C : Écoutez, donnez-moi votre carte de visite. Et je vous contacterai.

V : Je vous donne ma carte. De toute manière, je vous appelle ce soir.

C : D'accord, Monsieur. Au revoir !

V : Au revoir !

**Deuxième partie : (le soir même, au téléphone)**

C : Allô ! Écuries du Manoir , bonjour !

V : Oui, bonjour Madame ! Robert JAPPELOUP de la société Ternois équestre. Nous nous sommes rencontrés, ce matin.

C : Oui, oui. Tout à fait !

V : Bien, comme convenu je vous appelle. Vous m'aviez dit que vous deviez contacter l'un de mes concurrents.

C : Oui.

V : Comment ça c'est passé ?

C : ça s'est passé... ça s'est passé plutôt bien.

V : C'est à dire ?

C : C'est à dire, il me fait des prix intéressants.

V : Oui.

C : A savoir, 20 francs le litre.

V : 20 francs le litre. Donc il est beaucoup plus cher que moi.

C : Ah non, vous m'aviez annoncé prix de lancement, 24 francs le litre .

V : Oui, mais enfin, je me suis peut être mal exprimé. C'est 24 francs, prix catalogue.

C : Oui.

V : Mais moi, je vous ai fait une proposition à 4 bidons de 25 litres pour 1 572 francs. Soit 15,72 francs le litre.

C : Oui.

V : C'est donc, bien en -dessous du concurrent. Nous avons 4 bidons de 25 litres soit 100 litres pour 1 572 francs.

C : Ah d'accord, d'accord !

V : Nous sommes à 15,72 francs. 15,72 francs pour cette semaine uniquement.

C : Moi, j'étais restée sur le 24 francs le litre. Sachant que je n'avais pas fait attention. En effet, ça coule de source. 1 572 divisé par 100 ça fait bien 15,72 francs le litre

- V : Oui, c'est cela 15,72 francs....Écoutez ! Ce prix , je ne peux vous le faire que pour cette semaine. Donc , ce que je vous conseille ....c'est de commander assez rapidement
- C : Oui, bien sûr ! tout à fait ! On va éviter un déplacement. Vous pouvez prendre la commande par téléphone ?
- V : Oui, nous disons...4 bidons de 25 litres. En blanc , nous avons dit ?
- C : Oui, oui. du blanc.
- V : *(Le vendeur établit le bon de commande par téléphone)* ....Donc ça nous fait pour 1 572 francs. Nous sommes le 13.....Livraison le 28 avril, ça vous conviendrait ?  
Règlement à la livraison ?
- C : Oui. Nous vous réglerons à la livraison, sans aucun problème.
- V : Eh bien, voilà, Madame. Vous serez livrée le 28 avril.
- C : Je vous remercie beaucoup. Au revoir, bonne soirée !
- V : Je vous en prie, au revoir !