

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 : « LA MAIRIE S'ÉQUIPE »

La société Bureauplus est spécialisée depuis 15 ans dans la commercialisation de mobilier et de fourniture de bureau, aux entreprises et aux administrations. Le vendeur Bureauplus, Mr Lucidi, en démarche de prospection a adressé aux mairies du département, un publipostage avec coupon réponse à renvoyer par courrier ou par fax.

Mme Bosc, maire de la commune de Châteauneu a renvoyé le coupon réponse et a accepté de recevoir le vendeur de la société, aujourd'hui.

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

Vendeur = V
 Client = A

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.

- V : Tenez je vous laisse déjà mes coordonnées,
- C : Merci,
- V : Je voyais les photos dans le hall d'entrée, quel magnifique tour de France cette année hein ?
- C : Vous avez vu, elles sont magnifiques, c'est vrai c'était..... !!!
- V : Oui, oui, oui et toujours de passage dans votre région hein, un point fort économiquement.
- C : Oui, oui.
- V : Venons-en tout de suite à notre affaire. J'ai reçu votre bon, si vous le permettez je vais vous poser quelques questions afin de mieux cerner votre projet et pouvoir vous satisfaire pleinement. Donc ce projet concerne la commune de Châteauneuf qui compte combien d'habitants ?
- C : 2480 habitants.
- V : D'accord,
- C : C'est une commune très active, très animée.
- V : Et donc vous êtes le maire de cette commune depuis combien de temps ?
- C : C'est la 4^{ème} année maintenant.
- V : Je vous souhaite une longue carrière, et donc par rapport à ce projet en lui-même, alors qu'en est-il ?
- C : Il s'agit d'équiper en fait une salle communale où se tient le conseil municipal, mais où ont lieu aussi des réunions. Il faudrait équiper cette salle de 35 tables et à peu près 50 chaises.
- V : D'accord, est-ce qu'il y a des contraintes particulières par rapport à la salle ? de taille ? d'espace ?
- C : Aucune contrainte car la salle est très grande, elle est de forme rectangulaire, on peut imaginer beaucoup de choses.
- V : D'accord c'est parfait ça !
- C : Je ne vous cache pas que j'ai déjà une proposition
- V : Ah bon, d'accord c'est tout à fait normal, pardon, qu'en est-il donc par rapport à d'autres projets que vous auriez ? est-ce que vous en auriez d'autres ?
- C : Effectivement donc, l'année prochaine on devrait refaire les bureaux de la mairie.
- V : Et par rapport à la décision a-t-elle été votée ?
- C : Le conseil municipal a voté, le budget est débloqué.
- V : Ok, et il s'agit d'un budget de ?
- C : De 30 000 f.
- V : 30 000 f, d'accord, je note. Quels seraient vos critères de sélection de ce matériel ?

- C : Le premier critère effectivement c'est l'argent, je n'ai pas l'habitude de gaspiller l'argent des contribuables ! par contre j'aimerais aussi un mobilier qui soit solide, fonctionnel. Il va être manipulé par le personnel, mais par aussi comme je vous l'ai dit des intervenants extérieurs comme des clubs, des associations. Donc il faut qu'il soit robuste.
- V : Très bien je comprends, hein, vous me parlez d'un concurrent qui est-il ?
- C : Alors là je regrette je ne peux pas vous le dire.
- V : Bon pas de problème, vous choisiriez ce fournisseur selon quels critères ?
- C : Bon pour moi les critères les plus importants : le sérieux, la compétence et le prix.
- V : D'accord j'essaye de résumer votre besoin : vous voulez équiper une salle qui ne pose pas de problèmes par rapport à sa configuration au niveau de l'espace, vous voulez l'équiper de 35 tables et 50 chaises, heu, et vous avez un budget de 30 000 f et vous souhaitez quelque chose de durable, fonctionnel et de solide.
- C : Oui.
- V : Je vais vous présenter donc un produit qui je pense peut tout à fait correspondre à votre besoin. C'est un produit d'entrée de gamme qui va correspondre tout à fait à votre budget. Nous équipons les lycées notamment, vous voyez c'est donc un produit tout à fait fonctionnel et dont le prix est situé ici rentre tout à fait dans votre budget, qu'est-ce que vous en pensez ?
- C : Ça me paraît un peu simple !
- V : Un peu trop simple !
- C : Ah oui, je préfère quelque chose de plus esthétique, d'un peu plus contemporain, ça ressemble trop à du mobilier d'école !
- V : D'accord, bon nous avons une nouvelle gamme, la ligne modulo, c'est une ligne modulaire. Vous voyez le design ici est très moderne, vous avez des tables avec une alternance de tables rectangulaires et de tables en forme de trapèze, ce qui permet de réaliser ce que vous voulez en terme de positionnement, des tables ovales, des tables rondes, des tables triangulaires, en U selon besoin. Qu'est-ce que vous pensez de ce produit ?
- C : Bon, ça me plaît beaucoup, donc il y a ces trois coloris c'est ça ?
- V : Oui tout à fait. Elle existe en noir, en gris et en hêtre couleur bois très chaleureux, ça s'adapte à tous types de salles.
- C : Au niveau du budget ?
- V : Au niveau du budget, donc, bon je ne vous cache pas que la ligne est un petit plus chère et que nous allons déborder votre budget, mais j'ai une proposition à vous faire : si j'ai bien compris nous avons un conseil municipal d'une vingtaine de personnes qui siège en permanence dans cette salle, donc ce que je propose c'est de prendre 25 sièges confortables, fixes, et puis le restant 25 sièges pliants qui pourraient se remiser par exemple dans un placard et être disponible selon besoin pour une association etc. Pour cette proposition là, nous arrivons à, je vous la chiffre tout de suite, nous avons 35 tables, 25 chaises fixes 25 chaises pliantes, donc nous arriverions à un budget de 33 800 f. Qu'est-ce que vous en pensez ?
- C : Cela dépasse 30 000 f !

- V : Bon, je comprends que vous avez un souci de budget, vous voulez vraiment coller, donc ce que je vous propose, je suis prêt à faire un effort afin d'établir des relations durables entre nous, je vous propose une remise de 15 %, ce qui me permet pour cette première commande d'arriver pile à votre budget, à 30 000 f d'accord ! Qu'est-ce que vous en pensez ?
- C : C'est très bien. Dans ce cas là, ça me convient tout à fait. Je suis assez intéressée, faites-moi parvenir une offre par écrit d'ici la semaine prochaine.
- V : Très bien.
- C : Si vous le voulez je peux vous faire visiter la salle.
- V : C'est ce que j'allais vous demander, parce que directement dans le site je peux vous montrer un petit peu les types de configurations, mais je note d'envoyer le devis par fax dès lundi.
- C : D'accord.