

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 : « FAITES VOTRE PUB ! »

Madame DUVAL commerciale au journal « la Presse gratuite », rencontre le gérant du magasin SPOC situé dans le sud est de la France.

Ce magasin est un dépôt / vente de matériel de sport (vélo, surf, ski...)

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

La commerciale
Le commerçant

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.

- La commerciale** : Bonjour monsieur
- Le commerçant** Bonjour
- La commerciale** Madame DUVAL de la presse gratuite ! .
- Le commerçant** On avait rendez –vous à 11 heures je crois, vous êtes un peu en retard.
- La commerciale** C'est vrai je suis navré, il y a beaucoup de circulation pour venir, excusez-moi, on va rattraper le temps perdu. Pas de problème.
- Le commerçant** On va faire vite alors ! .
- La commerciale** Bien, alors : d'abord je vous remercie de me recevoir. Je voulais vous rencontrer car j'ai vu dans la presse gratuite concurrente que vous étiez présent et donc aujourd'hui l'objectif de ma visite c'est de travailler ensemble, c'est de vous vendre de la publicité de façon à ce que vous puissiez paraître dans notre journal. Qu'en pensez-vous ?
- Le commerçant** Le gratuit, c'est notre support principal, je suis plutôt pour. Nous on fait du dépôt vente de sport, c'est du matériel vendu d'occasion .les gens déposent, nous on le vend pour eux. C'est des bonnes affaires ,on est Concurrent de la petite annonce donc c'est complètement ciblé. D'ailleurs, c'est notre plus gros support, toute l'année on est présent en première page.
- La commerciale** Oui, très bien, c'est que vous avez compris l'importance, vous avez une clientèle qui s'adapte complètement... (elle ne termine pas sa phrase)
- Le commerçant** Par rapport à nos besoins c'est parfait.
- La commerciale** (elle termine sa phrase) à la recherche des bonnes affaires et nous sommes là pour faire affaire ensemble. A ce jour connaissez-vous notre support ?
- Le commerçant** Oui, j'avais été démarché par un de vos collaborateurs et on devait arbitrer entre les deux journaux gratuits. On a choisi l'autre essentiellement pour des raisons de tarif et aussi sur le choix des visuels.
- La commerciale** Très bien
- Le commerçant** C'est à dire que nous, comme nous sommes présents toute l'année en première page du surf, du ski, du vélo, il nous faut un visuel important. Les photos proposées par le concurrent étaient plus sympas,... plus diversifiées.
- La commerciale** Justement, nous avons cette année investit dans un nouveau logiciel qui va nous permettre de vous proposer un choix de photos très important pour satisfaire cette recherche que vous avez, ce besoin de visuel qui soit suffisamment attirant pour faire remarquer votre enseigne avec des couleurs très vives.
- Le commerçant** Nous, c'est ça en fait, c'est dynamique. Il faut que les images correspondent.
- La commerciale** Bien, il n'y a pas de problème, on peut tout à fait satisfaire cette année votre demande. Mis à part ça est ce que vous savez que nous sommes quand même, je tiens à vous le signaler, c'est important pour nous non seulement que l'on est le n°1 sur la région PACA* avec cumul de toutes nos éditions 400 000 exemplaires distribués.
- Le commerçant** Ouais ! , ça je suis au courant parce que l'année dernière ...(sa phrase est interrompue)
- La commerciale** Tout ça vous le savez ?

- Le commerçant** Tout ça on me l'a dit, vous êtes mieux distribué
- La commerciale** C'est important !
- Le commerçant** Notre zone c'est entre NICE et ANTIBES donc finalement c'est assez ciblé.
- La commerciale** Oui, oui.
- Le commerçant** Et sur la zone NICE/ANTIBES, je crois que vous êtes distribué peut être un peu mieux, mais pas beaucoup plus, en tous cas ça ne justifie pas la différence de tarifs.
- La commerciale** En terme de quantité nous sommes légèrement plus distribués que nos concurrents par contre en terme de distribution individuelle nous sommes vraiment les meilleurs.
- Le commerçant** Peut être, peut être.
- La commerciale** Pourquoi, parce que nous avons un contrôle effectué par l'O.J.D qui vérifie... (le commerçant lui coupe la parole)
- Le commerçant** Ouais ! , mais ça votre concurrent me dit pareil ; On me dit toujours pareil !
- La commerciale** Oui, oui, tout le monde peut dire ce qu'il veut, nous avons-nous, la possibilité par des procès verbaux de vérifier. Il n'y a pas de problèmes.
- Le commerçant** OK et pour le tarif ? On a un budget assez important.
- La commerciale** Votre budget justement est de combien ?
- Le commerçant** Avec le super gratuit en question, on arrive à peu près à 100 000 francs TTC par an
- La commerciale** Oui c'est un ...(le commerçant lui coupe la parole)
- Le commerçant** Gros budget et on avait tiré les prix sur le bas, on les prend quasiment toutes les semaines.
- La commerciale** D'accord.
- Le commerçant** Donc on avait réussi à avoir un prix et avec votre collaborateur, l'année dernière, on n'avait pas réussi à avoir le même prix. Moi je ne veux pas tout à fait le même prix, je veux la même remise commerciale ;
- La commerciale** D'accord
- Le commerçant** C'est à dire, on part sur des bases différentes. Je veux le même effort.
- La commerciale** Le même effort, il n'y a aucun problème.
- Le commerçant** Je vous dis on a réussi à avoir 55% de remise.
- La commerciale** D'accord, écoutez on va faire en sorte de s'adapter , il n'y a pas de problème. Vous pensez pouvoir travailler avec nous dès aujourd'hui ?
- Le commerçant** Nous cette année on peut pas. Pour l'année prochaine. Là on est en décembre, on a pas encore signé avec votre concurrent.
- La commerciale** Oui.

- Le commerçant** Si vous nous proposez quelque chose de sympa, pourquoi pas ?
- La commerciale** Ce que je vous propose, c'est peut être, pour faire vite, puisque vous êtes assez pressé je le constate, de vous préparer pour dans deux jours une maquette avec différents visuels pour que vous puissiez juger et voir quelle image de marque vous voulez montrer pour votre magasin. Je vous prépare également quelque chose de commercial pour les fêtes de Noël puisque c'est une période très dynamique pour vous. De cette façon nous pourrions envisager de travailler ensemble l'année prochaine.
- Le commerçant** Ouais ! .
- La commerciale** D'accord, je vous mets sur papier donc aussi bien le visuel, la publicité, la stratégie...(il lui coupe la parole)
- Le commerçant** Très bien, OK, écoutez là je vous dis «franco » je suis intéressé. Je suis un peu «à la bourre » parce que j'ai plein de trucs à finir. Si vous le voulez vous venez la semaine prochaine.
- La commerciale** Très bien
- Le commerçant** Vous m'amenez les visuels, on regardera pour le tarif si vous arrivez à faire le même effort, et puis si c'est OK, pourquoi pas ?
- La commerciale** D'accord !
- Le commerçant** La semaine prochaine, c'est le mardi où je suis le plus disponible.
- La commerciale** Très bien
- Le commerçant** On se met d'accord ?
- La commerciale** Fin de journée 18h.Ca vous va ?
- Le commerçant** OK
- La commerciale** Je vous prépare tout ça, et on se revoit. Je pense que l'on travaillera ensemble, en tous cas ça nous ferait très plaisir.
- Le commerçant** Au revoir
- La commerciale** Je vous remercie Monsieur, au revoir et bonne journée

* **PACA** = Région Provence, Alpes et Côte d'Azur