

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 : « LES RUGBYMEN FONT PEAU NEUVE ! »

M. CHAPUIS est président d'un club de rugby du sud-ouest. A l'approche de la nouvelle saison, le club doit renouveler l'équipement des joueurs.

Nelly ROUGIER est représentante dans la société N.S.T, spécialisée dans l'équipement des clubs sportifs.

Ils se rencontrent au siège du club.

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

Représentante Nelly ROUGIER = V
 Client M. CHAPUIS = 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.

La représentante frappe à la porte du club. Monsieur CHAPUIS lui ouvre et l'interroge du regard.

V : Monsieur CHAPUIS ?

C : Oui.

V : Nelly ROUGIER de la société N.S.T., Nex Sport Textile. (*Elle tend sa carte de visite*).

C : D'accord.

V : Nous avons rendez-vous ?

C : Tout à fait. Et bien, écoutez... Avancez !

V : Oui. Pardon !

C : Nous allons nous installer ici, nous serons plus à l'aise pour discuter.

V : C'est parfait ! Monsieur CHAPUIS, vous connaissez notre société ?

C : Absolument pas, non !

V : Nous avons 4 ans d'existence. Nous sommes spécialisés comme vous pouvez le voir sur ma carte de visite en équipement pour clubs de rugby. Grâce à notre professionnalisme, notre souci de qualité maximum nous sommes en mesure de vous procurer tout ce dont vous avez besoin. Aussi...(*le client lui coupe brutalement la parole*).

C : Écoutez, épargnez-moi votre baratin de vendeur. J'ai l'habitude d'aller rapidement en affaire. Pouvez-vous me répondre en délai, en qualité à ma demande exprimée la semaine dernière au téléphone ?

V : (*un peu déconcertée*) Euh! Oui ! ...Écoutez, Monsieur CHAPUIS, il me faut quelques éléments pour que je puisse vous faire une proposition qui vous convienne.

C : Et bien, je vous écoute !

V : Monsieur CHAPUIS, vous êtes bien le président du club ?

C : Tout à fait, oui.

V : Vous avez besoin d'équiper toutes vos équipes d'un équipement complet : le maillot, le short et les chaussettes...

C : Absolument pas !

V : Comment cela ? Pourtantau téléphone.... J'ai compris que vous aviez besoin d'un équipement complet !

C : Ah ! Non, non, non ! ! Si vous voulez, il est question d'équiper une équipe mais pas toutes les équipes.

V : Ah, je ne me suis pas bien fait comprendre !

C : Si vous voulez, avec 27 licenciés, avec les sanctions, les blessures, il est parfois bien difficile d'aligner 22 noms sur la feuille de match.

- V : Et qu'attendez-vous du choix d'un équipement ?
- C : Et bien, écoutez... une qualité irréprochable au meilleur prix.
- V : Oui, bien sûr !
- C : Si vous voulez, pour les maillots, nous voulons des articles en coton polyester puisque le coton se déforme au lavage. Les coutures se déchirent. Et je ne vous parle pas des shorts, c'est pire !
- V : Oui. Mais quelles sont les couleurs du club ?
- C : Les shorts sont bleus, les chaussettes rouges. Les maillots sont blancs avec une bande bleue et des lignes rouges.
- V : Mais encore, précisez !
- C : Alors, si vous voulez nous avons le logo du village et l'emblème du sponsor.
- V : Écoutez, tout est possible. Voilà ! (*en montrant le prospectus*). Tous les coloris sont envisageables avec la personnalisation de votre choix. Vous avez un col traditionnel ou un col australien.
- C : Oui (*en regardant le document tendu par la représentante*).
- V : D'accord ! Flocages imprimés ou cousus. Ou on peut mettre également les logos brodés.
- C : D'accord !
- V : Mais, vous avez peut être une photo du club.
- C : Oui, je vous en ai préparé une.
- V : Je pourrai mieux visualiser les maillots.
- C : Voilà ! (*en tendant la photo du club*)
- V : (*qui examine avec soin le document*) Oh écoutez , tout est possible !
- C : Oui.
- V : Je peux vous faire une proposition, si vous voulez ?
- C : Oui ! Je suis assez pressé d'ailleurs.
- V : Alors ! (*La représentante rédige le bon de commande*). Pour les maillots, un jeu de 22 naturellement, en « polycoton » comme vous le souhaitez ?
- C : Oui.
- V : Dans les coloris de votre choix du n°1 à 8 et 20, 21, 22 dans une seule taille XXL et du n° 9 dans une seule taille XL.
- C : D'accord.
- V : 2 logos de 2 couleurs sur fond blanc au format rectangulaire 15x10. cols traditionnels, je suppose.
- C : Oui.

- V : Pour les shorts, comme pour les maillots, en « polycoton » qui allie le confort du coton à la solidité du polyester pour une résistance maximum des couleurs. Quelles quantités ?..
- C : Il nous faut 7L, 15 XXL et 3 XXXL puisque nous avons 3 joueurs de plus de 120 kilos.
- V : De beaux bébés, si je puis me permettre !
- C : Oui, nous sommes une équipe assez respectée sur le terrain.....
- V : Pour les chaussettes, la commande habituelle : moitié 42/44 et moitié 45/47. Bon ! (*en touchant légèrement l'épaule du client*) 15 de chaque.
- C : Quel est le délai ?
- V : Oulla ! Nous sommes fin août. La production est relancée cette semaine. Il y a le retour des vacances plus la livraison. Il faut compter 5 semaines.
- C : Ah ! Et le prix.
- V : Écoutez le prix, c'est le prix avant saison. Il faut finir la saison en beauté !...6 000francs (en montrant le titre du prospectus).
Donc 69 francs le short, 25 francs les chaussettes.... Allons, disons 69 francs l'ensemble !
- C : Et les maillots, vous m'avez dit ?
- V : (*en utilisant sa calculatrice*) Les maillots...6 000 francs.
- C : Oui, vous êtes chers !
- V : TTC, bien sûr !
- C : Vous faites des remises ?..... De toute manière vos délais sont trop longs !
- V : Trop longs, 5 semaines ?
- C : Oui, oui !
- V : 4 semaines, alors ?
- C : Non, non.....Cela n'ira pas !
- V : Écoutez, euhC'est vraiment urgent !
- C : Écoutez, l'entraîneur a offert les maillots aux joueurs l'année dernière pour leur parcours au championnat. Et nous redémarrons le 17 septembre. Il me faut des maillots rapidement .
- V : 15 jours, cela tient vraiment du miracle !... Bon écoutez ! Je vais lancer la fabrication. Je vais vous livrer par mes soins. D'accord, mais je suis obligée de maintenir mes tarifs.
Je ne peux pas vous accorder des réductions supplémentaires. Mais si toutefois l'année prochaine, vous êtes satisfait de nos produits, nos services. Et bien écoutez, je m'engage à vous faire une réduction.
- C : Et bien, d'accord !