

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 : « K DO »

« K DO » est une petite société implantée à Marseille. Elle crée et distribue des jeux de société originaux auprès de magasins de détail.

Mlle LEROY commerciale sur la région PACA a pris rendez-vous avec M. DUCHAUSSOIS gérant du magasin « Aux petits lutins » à Aix en Provence.

Au téléphone, le client a paru intéressé. Il est en train de procéder à son réassortiment pour la période de Noël.

L'entretien se déroule dans le bureau de M DUCHAUSSOIS.

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

Commerciale Melle LEROY = V
Client M. DUCHAUSSOIS = 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.

La commerciale frappe à la porte.

C : Oui, entrez.

V : Bonjour.

C : Bonjour.

V : M. DUCHAUSSOIS bonjour, Mireille LEROY de la société K DO.

C : Oui, exact, asseyez-vous. Je vous attendais.

V : Lors de notre entretien téléphonique, vous m'avez dit que vous étiez actuellement en train de procéder à votre réassortiment pour Noël, et que vous souhaitiez élargir un peu votre gamme .

C : Élargir ce n'est pas le mot exact. Disons adapter mon offre plus exactement.

V : C'est-à-dire ?

C : J'ai un certain nombre de concurrents de type grande distribution, " Géant Casino ", " Carrefour ", des géants, ce sont des usines à vendre, « des premiers prix », ce n'est pas un terrain sur lequel je peux les affronter, ou je serais perdant.
Donc, je veux une offre originale et j'attends vos propositions à ce niveau-là.

V : Donc, avant de vous présenter nos produits, j'aimerais savoir, quels types de jeux apprécie votre clientèle ?

C : En matière de jeux de société, j'ai une clientèle " haut de gamme " avec des cadres, des professions libérales, qui sont à la recherche avant tout de jeux éducatifs pour leurs enfants, de jeux entre guillemets intelligents.
J'ai déjà testé l'année dernière avec quelques concurrents à vous, des jeux de ce type qui ont assez bien fonctionné donc j'attends votre proposition.

V : Vous avez donc une clientèle plutôt aisée, qui recherche des jeux de qualité qui contribuent à l'éducation de leurs enfants, et donc vos clients viennent dans votre magasin parce qu'ils recherchent le choix et les conseils que vous pouvez leur donner.

C : Oui, tout à fait, votre analyse est bonne, c'est tout à fait ça.

V : Vous m'avez dit aussi que vous vous démarquez des hypermarchés ?

C : Oui, exact.

V : Avec nous, vous disposez d'une gamme de jeux distribuée exclusivement dans des magasins de proximité comme le vôtre. Cela est intéressant, vous pouvez bénéficier d'un coefficient de 2, tout en restant compétitif.

C : C'est très intéressant, vous m'alléchez, mais ne faites pas durer le suspens ! mais quels types de jeux ?

- V : Je vais vous les présenter, ils sont au nombre de 3. Ils conviendront parfaitement à votre clientèle.
Le premier, " Les petits diabolins " destiné aux enfants à partir de 4 ans. Il s'agit donc d'apprendre les dangers de la maison sous une forme ludique.
Le deuxième, " La bonne cueillette " concerne les enfants à partir de 7 ans . Cela se passe dans une forêt, il s'agit donc de collecter un certain nombre de champignons comestibles, et de laisser les autres de côté.
- C : D'accord
- Le dernier, " Rébusmania ", qui s'adresse aux enfants de + de 10 ans. Il s'agit de construire des mots du dictionnaire à l'aide de dessins. Par exemple le mot, " cinéma ", l'enfant doit retrouver les cartes qui représentent donc la " scie ", le " nez " et le " mât ".
Qu'est ce que vous en pensez ?
- C : Oui, à priori ces jeux me plaisent, je pense que ma clientèle aussi. Mais c'est toujours pareil, il y a un décalage entre ce qui me plaît et ce qui se vend.
Bon, ce que je n'ai sûrement pas envie c'est de me retrouver avec des invendus qui traînent pendant des années dans mes stocks.
- V : Je comprends votre souci. Notre société ne peut pas reprendre les invendus. Mais, sachez que vous n'allez pas vendre ces jeux seulement pour Noël, vous allez les vendre à d'autres occasions, les fêtes, les anniversaires. Donc là c'est très intéressant
Je pense qu'il serait judicieux de commander 10 boîtes par jeu pour satisfaire la demande en ce moment.
- C : 10 boîtes ! alors si je comprends bien, cela ferait 30 boîtes sur les 3 jeux au total ?
- V : Tout à fait.
- C : Heu, alors là, je vais avoir un problème de place, vous avez vu, je n'ai pas de stock, tout est en rayon, et il est hors de question que je mette 10 unités de chaque jeu sur mon rayon, je n'aurai pas la place !
- V : Je pense que c'est ce qu'il faut pour satisfaire la demande.
Prenez par exemple "Les petits diabolins " qui depuis son lancement, il y a 3 mois connaît une progression de 30% par mois.
- C : D'accord
- V : Donc, dans ce cas-là, je peux aussi vous remettre des prospectus qui aident à la vente, et que vous pouvez distribuer à vos clients, cela peut être très intéressant pour vous.
- C : Vous semblez très sûre de vous quand même !
- V : Bien, oui, car ce produit se vendra très bien, vous vendrez les 30 boîtes, j'en suis sûre.
Donc, à ce moment là, pour notre opération de lancement ce que je peux vous proposer aussi, une remise de 15% pour la première commande, ce qui fait une économie de 285 francs. À ce moment là, c'est aussi intéressant. Je vous remets donc les prospectus, donc il y en a un pour les 3 boîtes.
Donc, à ce moment-là ce que je peux vous dire aussi, c'est que si vous commandez aujourd'hui, vous êtes livré la semaine prochaine.
D'ailleurs, vous préférez être livré mardi ou mercredi ?
- C : Vous allez un peu vite en besogne !
Je ne peux pas vous cacher que j'ai d'autres fournisseurs à voir, dès aujourd'hui j'ai plusieurs rendez-vous.
Je pense que je prendrais ma décision courant de la semaine prochaine , début de la semaine prochaine, très certainement.

V : Je vous rappelle que nos jeux sont " haut de gamme " .

C : Oui, je vois.

V : Si vous prenez cette boîte, ces boîtes sont solides, en papier glacé, si vous regardez les cartons à l'intérieur.

Les règles du jeu sont très simples pour les enfants, cela peut être vraiment très intéressant pour vous, je vous rappelle que...

C : Votre proposition m'intéresse, je vous l'ai dit mais ma décision sera prise en début de semaine prochaine moi ce que je vous propose c'est de me rappeler mardi en fin de matinée, ce serait possible ?

V : Bon, bien dans ce cas, je vous laisse les 3 boîtes pour les étudier, les tarifs et notre offre promotionnelle.

C : Parfait.

V : Je vous remercie de m'avoir reçue et je vous dis à mardi.

C : Très bien, merci, au revoir mademoiselle.

V : Au revoir !