

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 : « DES PROGRAMMES POUR TOUS »

Le représentant, Monsieur DESLANDES de la société « SUDCABLE » télévision câblée, a envoyé un publipostage (mailing) puis a pris rendez-vous avec Monsieur VIGOUROUX, directeur de l'hôtel « BLEU RIVAGE » de Roquebrune.

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

Représentant M. DESLANDES = R
 Client M. VIGOUROUX = 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.

- R : Tout d'abord, je tenais à vous remercier de m'accueillir aujourd'hui. Alors voilà comme vous le savez, je suis... je vous ai téléphoné la semaine dernière afin de vous présenter, donc, les différentes chaînes du réseau câblé, d'accord ? Alors tout d'abord vous allez obtenir les chaînes classiques comme la 1, la 2, la 3, ARTE, la 5, la 6 et Canal + bien entendu toujours en crypté, d'accord. Après vous allez avoir une super chaîne d'information qui s'appelle LCI, vous allez aussi avoir EURONEWS qui est une chaîne d'information européenne...
- C : hum, hum...
- R : Vous allez avoir Planète, Planète qui est une chaîne documentaire. La chaîne météo aussi qui va vous donner la météo tous les jours, Canal J qui est une chaîne qui a été spécialement conçue pour les enfants, très très bonne chaîne pour les enfants. Monté-Carlo qui est une chaîne comme je pense, vous connaissez qui diffuse énormément de films, MCM et MTV donc qui passent beaucoup de clips vidéos. Vous avez aussi la 9, euh RTL9, qui est une chaîne, donc, de cinéma qui passe beaucoup, beaucoup de films, des films très récents. Vous avez EUROSPORT qui est une chaîne de sport spécialement conçue pour le sport la division sportive en direct. Et vous avez enfin Canal J qui est une chaîne qui présente des séries télévisées des années 60, qui est une chaîne très prisée par notre clientèle. Donc tout ceci... on vous le propose pour un prix de 40 F par prise installée, ce qui n'est vraiment pas énorme pour le produit proposé, bon, de plus il faut savoir, que, pour le réseau câblé ça vous permet d'avoir une qualité d'image vraiment supérieure par rapport à ce que vous avez à l'heure actuelle. Donc je pense que pour vous c'est quelque chose qui est vraiment très intéressant. Qu'est-ce que vous en pensez ?
- C : ben... écoutez, moi j'en pense que euh, je ne vois pas trop l'intérêt pour moi, euh...
Sonnerie du téléphone
- C : Attendez, vous permettez ?
- R : Oui, oui allez-y.
- C : Oui allô, mais non voyez avec le chef magasinier, je suis en rendez vous, merci. Oui alors vous disiez ?
- R : Oui donc vous ne voyez pas l'intérêt.
- C : Euh c'est pas, c'est pas évident.
- R : Ah ouais, je vais vous expliquer parce que normalement vous devez comprendre...je vais vous expliquer.
- C : Allez-y.
- R : Alors tout d'abord je vais vous poser quelques questions.
- C : Oui.
- R : Quel est le type de clientèle que vous...que vous avez chez vous ?
- C : Principalement des hommes d'affaires excepté entre le 15 juin et le 15 Septembre où j'ai une clientèle plutôt touristique.
- R : Oui.
- C : Avec globalement sur l'année je dois avoir entre ¼ et 1/3 de... clientèle étrangère, principalement anglo-saxonne.
- R : D'accord, ou sinon au niveau donc du nombre de chambres, vous avez combien de chambres ?

C : 100.

R : 100 chambres, ah oui c'est quand même.. c'est quand même important.

C : Oui, tout à fait.

R : D'accord et oui dernière question aussi donc importante, le taux de remplissage*, s'il vous plaît.

C : Alors le taux de remplissage, l'année dernière en 1999, j'avais un taux de euh.. 65 %

R : 65% ?

C : Oui.

R : Et ce taux, vous satisfait-il ?

C : C'est à peine plus que le seuil de rentabilité, donc c'est pas extraordinaire quand même.

R : Voilà, vous avez besoin de notre produit, alors je vais vous expliquer pourquoi vous allez voir.

C : Oui

R : Alors, vous m'avez dit tout d'abord, que vous avez une clientèle qui était essentiellement donc une clientèle d'hommes d'affaires, et un petit peu donc une clientèle étrangère aussi, notamment américaine, anglaise peut-être ?

C : Oui anglo-saxonne, les deux.

R : D'accord, alors mettez vous un petit peu à la place des hommes d'affaires, de ces gens qui viennent de, de loin, qui vont faire des affaires donc, en France, le soir ils rentrent dans leur chambre d'hôtel, qu'est-ce qu'ils font ?

C : Pour la plupart, je pense qu'ils regardent la télévision.

R : Il regardent la télévision, donc pour eux la télévision c'est quand même important ?

C : Oui.

R : D'accord, donc vous ne pensez pas que si on leur propose un produit donc comme la BBC One, par exemple on propose de regarder la BBC One qui est une chaîne anglaise on va diffuser des films, des spectacles, toutes les informations économiques sur l'Angleterre, vous ne pensez pas que c'est important pour eux ?

C : Si, si vous avez raison certainement oui...

R : Et qu'est-ce qui va se passer s'ils sont satisfaits ?.. Est-ce que la prochaine fois quand ils vont revenir donc à Roquebrune, est-ce que vous pensez qu'ils vont revenir chez vous ?

C : C'est tout le souhait... Tout le meilleur que je peux me souhaiter en fait hein.

R : C'est évident ils vont revenir, dès l'instant où ils sont satisfaits de ce que vous leur proposez, ils vont revenir, alors ça pour les anglais, on a les chaînes américaines donc c'est le même principe, pensez aussi à la clientèle française, ces hommes d'affaires qui sont à 1000 km de leur domicile, qui rentrent aussi pareil le soir à leur chambre d'hôtel, qui sont loin de tout, vous ne pensez pas que c'est un bon principe pour fidéliser la clientèle.

C : Tout à fait non mais, vous avez raison, vous avez raison sur ce point, vous avez raison.

ANNEXE 3 SUITE

- R : Bon et d'autre part, j'ai vu donc en rentrant dans l'hôtel, à l'hôtel, j'ai vu que vous étiez donc un hôtel deux étoiles à l'heure actuelle c'est bien ça ?
- C : Oui tout à fait.
- R : D'accord, donc ne pensez vous pas que si on.. propose ce service en plus c'est une façon d'aspirer à la troisième étoile ?
- C : C'est sûr c'est...ça peut être un atout pour passer vers le troisième étoile.
- R : Alors ?
- C : C'est vrai, c'est vrai ça paraît très intéressant, maintenant le problème c'est le prix moi, 40 f par téléviseur, par chambre, en fait, ça me paraît un peu excessif.
- R : Écoutez 40 F, je comprends, je vous comprend tout à fait, mais il faut bien voir que c'est 40 F par chambre mais par mois, donc si vous ramenez ça à un taux journalier ça va faire, allez 1.50 F, 1.50 F avec un taux de remplissage à 65 % on va pouvoir dire, allez 2 F par jour, 2 F franchement, ça va vous permettre d'augmenter le taux de remplissage de votre hôtel, la fidélisation de votre hôtel, non ?
- C : C'est vrai.
- R : Écoutez, moi ce que je vous propose.
- C : Oui.
- R : C'est que...donc j'appelle un technicien aujourd'hui, ce technicien vient, il installe, il installe donc une télévision dans votre hall de réception avec une mire où on va voir toutes les chaînes de télévision installées, une petite documentation à coté et je vous laisse tester la réaction de votre clientèle ?
- C : Gratuitement ?
- R : Gratuitement, je vous recontacte dans une semaine et on fait le point.
- C : Parfait, très bien, ça me va très bien, au revoir.
- R : Au revoir.

* taux de remplissage = taux d'occupation des chambres.