

# 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 : « LE PATIENT PATIENTE »

*Le représentant, Monsieur BARRON de la société « SUDCABLE » télévision câblée, a pris rendez-vous avec Monsieur RALLO, dentiste. L'entretien se déroule au secrétariat de son cabinet dentaire entre 12 H et 14 H.*

*Les techniciens de la société SUDCABLE travaillent du lundi 8 heures au vendredi 12 heures.*

#### LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

M. BARRON, Représentant = R  
 M. RALLO, Prospect = P

#### 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 : Je tiens tout d'abord à vous remercier de votre accueil car je sais que vous prenez votre temps sur votre temps de déjeuner, donc c'est très sympathique de votre part euh voilà je voulais vous présenter donc les différents... enfin le concept du réseau câblé, vous connaissez un petit peu ?
- P : Un petit peu.
- R : Oui d'accord, donc tout d'abord, j'aimerais vous poser quelques euh quelques questions hein euh, donc vos patients en général quand ils vont dans votre cabinet ils attendent combien de temps ?
- P : Alors je vais dire le délai d'attente moyen peut-être est de un quart d'heure au maximum d'une demi-heure puisque vous savez des fois ça peut se prolonger.
- R : Une demi-heure, c'est quand même, c'est quand même assez ...assez long.
- P : Oui.
- R : Bon surtout qu'une demi-heure donc je pense qu'en fin de journée c'est certainement plus qu'une demi-heure.
- P : Oui.
- R : Le retard s'accumulant dans la journée...
- P : Voilà, dès fois ça arrive.
- R : C'est pas évident, évident ... Bon deuxièmement, je voulais vous demander aussi si votre appartement est attenant au cabinet dentaire ?
- P : Oui, j'habite juste au dessus.
- R : Ah d'accord, c'est bien, c'est bien pratique ...et vous avez des enfants ?
- P : Oui, j'ai deux enfants, 5 ans et 8 ans, un garçon et une fille.
- R : Ils sont tout jeunes.
- P : Oui, ils sont tout jeunes.
- R : D'accord, bon je vais vous présenter le concept, parce que je pense que vous devez vous demander l'intérêt pour vous de...
- P : Oui je me suis vraiment posé la question pendant un moment, euh... de l'intérêt du réseau câblé en fait pour moi.
- R : D'accord, bon, ben, l'intérêt il est très simple, ça se fait tout d'abord de plus en plus, c'est à dire que de plus en plus de dentistes, de plus en plus de médecins installent donc le réseau câblé dans leur salle d'attente. Pourquoi ? ben parce que les patients arrivent donc dans la salle d'attente et ils attendent 20, 25, 30, 35, 40 minutes, ils attendent souvent assez longtemps. Aller chez le dentiste c'est pas toujours, toujours évident ! Certains ont très très peur. Ils sont quand même très tendus. Ils arrivent dans vos mains, ils sont encore plus tendus. Donc le fait et ça on s'en est aperçu, le fait de mettre donc une télévision avec donc des clips vidéos par l'intermédiaire de cette chaîne qui s'appelle... qui s'appelle MTV qui passe donc des clips vidéos pour les très très jeunes, ou alors des documentaires par l'intermédiaire de cette chaîne qui s'appelle Planète, des documentaires sur l'histoire, la géographie et ben ça l'effet donc de conséquence de détendre votre clientèle, vos patients.
- P : Ahh..

- R : Et que vos patients quand ils passent dans vos mains, ils sont déjà beaucoup plus détendus et en plus ils trouvent que l'attente est beaucoup moins longue. C'est quand même, donc, un plus par rapport au service. D'autre part, je vous ai demandé, donc, si votre appartement était attenant et vous m'avez répondu, oui. Alors pourquoi, parce que pour le même prix, c'est à dire pour le prix d'un abonnement, vous allez avoir, donc, la possibilité de regarder autant dans le cabinet dentaire, dans la salle d'attente, que dans votre appartement. Alors vous avez des enfants de cinq et huit ans, et bien l'intérêt pour eux c'est donc de pouvoir regarder, donc, des programmes par l'intermédiaire d'une chaîne qui s'appelle canal J, qui est conçue spécialement pour les enfants, dessins animés sans violence, programmes pédagogiques, culturels, c'est une chaîne très appréciée par les enfants. Si vous regardez les films, vous regardez un petit peu les films ?
- P : Je suis un grand cinéophile en fait.
- R : Eh ben, on a une chaîne qui s'appelle RTL9 qui diffuse énormément de films mais des films de qualité, des films très récents et des films en général de très très grande qualité. Vous regardez un petit peu les programme sportifs ?
- P : Oui un petit peu également, oui.
- R : Donc, la aussi, donc, une chaîne conçue pour le sport et ainsi de suite, c'est à dire on a des chaînes donc documentaires spécialement conçues pour les documentaires, etc... On a vraiment tout type de chaîne. Alors tout ceci, on vous le propose pour le prix de 152 F par mois, le prix de l'abonnement que vous allez payer par mois pour 25 chaînes. Ce qui est quand même important ?
- P : Tout à fait.
- R : Vous avez donc, en plus à payer, une... si vous voulez, donc, l'installation ,donc, des deux prises, qui coûte donc 490 F par prise.
- P : Oui.
- R : Et c'est tout, une fois que c'est installé, ça fonctionne.
- P : Et au niveau des travaux comment ça se passe ?
- R : Au niveau des travaux c'est très simple, un technicien, donc, vient le matin, il fait l'installation dans votre salle d'attente et l'installation à votre domicile.
- P : Et combien de temps ça dure ?
- R : Il faut compter à peu près la matinée, la matinée ou l'après midi.
- P : Alors là, ça me pose un problème, parce que j'ouvre du lundi au vendredi, et je ne me vois pas en fait, bloquer toute une demi-journée pour l'installation.
- R : Oui, oui mais écoutez bon, de toute façon tous les dentistes, tous les médecins font ça et pour eux ça pose pas...pas de problème...
- P : Oui mais moi par rapport...
- R : Avec la clientèle ça se passe très bien.
- P : Oui mais moi non, en fait ça me gêne beaucoup vis à vis de mes patients, je veux bien leur apporter un service supplémentaire mais je ne voudrais pas le faire en pénalisant, en fait mes patients.
- R : Ah mais ils vont être très contents vos patients si vous leur mettez un programme supplémentaire.

- P : Oui d'accord par la suite, mais pour l'installation, euh..., c'est pas possible de voir autre chose un autre moyen, moins de temps...
- R : Ben, l'installation non, je peux à la rigueur, bon si vous le voulez, à caractère exceptionnel vous accorder une remise supplémentaire, c'est à dire vous faire cadeau de la deuxième prise si vous le souhaitez, c'est vraiment parce que, on veut vraiment vous faire bénéficier de ce produit, mais sinon je vois pas.
- P : Bon, écoutez moi ça m'intéresse, c'est intéressant, vous me faites cadeau de la deuxième prise c'est très bien mais on pourrait pas trouver une solution, je sais pas euh, euh un samedi matin par exemple c'est pas possible ?
- R : Un samedi matin, écoutez, moi, samedi matin, oui euh...
- P : Et bien voilà, moi ça me va très bien, en fait je vous explique du lundi au vendredi je ne peux pas ; si vous vous me proposez de venir le samedi matin. comme visiblement ça pourrait être possible et bien dans ce cas là faisons-le le samedi matin.
- R : Bon d'accord, écoutez, je vais voir avec mes techniciens, je pense que c'est d'accord. Ok on fait comme ça.
- P : Parfait.
- R : C'est pas évident, évident mais exceptionnellement on va le faire.
- P : Je prends bonne note en fait, donc 152 F plus 490 f c'est bien le paiement d'une seule prise installation, installée à la fois chez moi et dans mon cabinet et vous viendrez un samedi matin ?
- R : OK on fait comme ça.
- P : Parfait, je vous remercie beaucoup.