

# 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 : « La reproduction à tout prix »

*Monsieur Charmassont, commercial de la Société PHOTOCOPIENET, spécialisée dans la vente de photocopieurs contacte Monsieur DUPONT son client, par téléphone, pour confirmer un rendez-vous qui avait été convenu.*

#### LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

M. Charmassont = V  
M. Dupont = 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.

**Contact téléphonique**

V : Oui, M. DUPONT.

C : Oui.

V : Bonjour M. Dupont, comment allez-vous ?

C : Très bien et vous-même.

V : Je vous téléphone à la suite de la visite que vous nous avez faite... vous m'avez dit... , téléphonez moi...

C : Mardi.

V : Mardi, début d'après midi.

C : Oui, c'est bien.

V : OK, bien... .

Merci bien ... , je vous attends, pas de problème, au revoir.

**Arrivée du client**

C : Bonjour M. Charmassont.

V : M. Dupont, comment allez-vous.

C : Très bien et vous-même.

V : C'est gentil d'être venu, je vous en prie.

C : Oui, merci.

V : Alors bien, je suis très content de vous recevoir, euh... , à la suite de la visite que vous avez faite à la foire expo, on a discuté légèrement... euh, j'aimerais bien qu'on refasse le point un petit peu, de votre activité et surtout de vos besoins de façon à ce que je puisse éventuellement vous proposer un matériel adéquat à... et qui corresponde à votre utilisation. Vous, votre activité je crois, que c'est de la location de voiture.

C : Absolument.

V : D'accord bon, est ce que vous avez une idée des... , du nombre de photocopies que vous allez faire, au mois, au trimestre, à l'année, je ne sais pas moi.

C : A peu près mille par mois, on va dire.

V : A peu près mille par mois, d'accord.

Donc euh, vous allez faire... , est ce que vous allez faire beaucoup de recto verso, de...

C : Non, non, on ne fait pas de recto verso.

V : De grands formats ?.

C : Non, on ne fait que du format A4, mais des fois effectivement on a besoin de faire du format A3, mais je vais me débrouiller chez le voisin d'à côté qui a un copieur A3 ; la secrétaire y va, elle va faire les photocopies A3, qu'elle a besoin de faire là-bas.

- V : D'accord OK.  
Bon, je vais me permettre, si vous voulez, en fonction de ce que vous venez me dire, 1 000 copies par mois, je vais me permettre de vous montrer un copieur qui je pense correspondra à vos besoins.
- C : OK.
- V : C'est un matériel qui fait du A4, c'est vrai, mais aussi du A3.  
On en parlera, vous verrez, euh... je pense qu'en tarif on ne sera, quand même, pas très très loin de ce que vous pourriez avoir à investir.  
Donc ce n'est pas très compliqué, bon, on met une copie tout à fait traditionnellement de ce côté-là ici donc, on va pouvoir sélectionner le magasin A4, le magasin A3, et le magasin A4 réduction, si on veut faire de la réduction.  
On appuie tout simplement sur le bouton, parce que j'ai demandé une copie, et ma copie va sortir, voyez, d'une qualité, quand même, assez exceptionnelle.
- C : Parfait, par contre je la trouve un peu grosse votre machine, non ?
- V : Oui, alors, c'est une machine qui a son meuble...
- C : D'accord.
- V : Pourquoi, parce que... , nous avons plusieurs ...
- C : Elle est vendue complète comme ça.
- V : Elle est vendue comme ça.
- C : Je ne pourrais pas, moi, l'avoir juste avec... , sans le meuble, pour la poser sur une table, non !.
- V : Si vous voulez, mais à ce moment là, nous allons limiter les capacités de la... du copieur. C'est à dire que vous avez un magasin A4, il faudra éventuellement, à ce moment là, changer votre papier A4 pour faire du A3, le A3...
- C : Comme j'en fais peu.
- V : Cela ne me dérange pas.  
OK, euh... ce que je pourrais éventuellement..., éventuellement vous montrer dans l'autre partie du magasin, c'est le même copieur, mais à ce moment là, à ce niveau là...
- V : D'accord.  
Ce qui fait, à ce moment là, vous le posez sur une table, c'est vrai.
- C : D'accord.
- V : Bon, il faut savoir que ce sont des copieurs qui vont tirer 17 copies, entre 17 et 20 copies minute c'est assez performant, et je pense que cela peut correspondre à votre utilisation.
- C : Oui, absolument, très bien.
- V : Voilà, vous avez vu le matériel, maintenant si vous voulez, on va bien discuter de tarifs, euh... le matériel que vous avez vu là, je vous le propose à 19 500 F.
- C : TTC ? .
- V : HT.
- C : HT !!
- V : Toujours HT.

C : D'accord.

V : Vous récupérez la TVA de toute façon, donc...

C : Oui, mais il aurait été TTC, je récupérais la TVA aussi.

V : Bon, bref, là vous la récupérez et pas de problème. Donc ce matériel là, 19 500F tel qu'il est avec les bacs, le meuble et...

C : Oui, mais tout à l'heure, moi je vous ai dit que je voulais..., que je ne voulais pas les magasins de dessous, ni la table.

V : Je peux... , je peux vous faire ce matériel, si vous voulez, mais à ce moment là...

C : Pour moins cher, j'espère ! !

V : Il sera à 15 000... , HT.

C : Aussi... ,OK.

V : A ce moment là, vous aurez uniquement le copieur et le bac A4.

C : D'accord.

V : Par contre après, ce que je vous propose moi, c'est de vous faire signer un contrat d'entretien.

C : D'accord.

V : De façon, à ce que vous ayez toute la garantie, toutes les possibilités de...

C : Vous pensez qu'aux nombres de copies que je fais, vous pensez qu'il est nécessaire d'avoir un contrat d'entretien.

V : Tout à fait, tout à fait, de toute façon...

C : Ce sera dans une deuxième étape, on verra ça un peu plus tard.

V : Oui, pourquoi pas, oui.... Au départ déjà, vous avez le matériel, alors ce que je peux faire; si vous voulez..., le matériel, je vous le vends, éventuellement je vous le loue. C'est à dire, je vous propose une location sur 3 ou 5 ans en fonction de vos disponibilités.

C : OK, vous pouvez me l'écrire ça, vous pouvez me faire une proposition en 3 ou 5 ans...

V : Bien sûr, tout à fait.

C : En partant dès 15 000F. Vous n'oubliez pas de me préciser l'histoire d'une remise quelconque, vous réfléchissez, et puis vous me faites passer cette proposition la semaine prochaine. Et puis, je vous rappelle.

V : Sans problème.

C : Je vous rappelle.

V : C'est moi qui vous rappelle, je vous rappellerai jeudi, parce que je ne suis pas là, lundi, mardi.

C : D'accord.

V : Mercredi, je suis en réunion, je vous rappelle jeudi.

C : C'est bon, OK, entendu M. Charmassont, on fait comme ça. A bientôt.

V : Au revoir.