

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 NETTOYAGE À LA HAUTEUR »

Monsieur Jacques LESURE est représentant de la société « locavite » spécialisée dans la location d'outillages de chantier pour entreprises de nettoyage.

Suite à un rendez-vous pris par téléphone, il se rend dans l'entreprise de Monsieur LEWIRE. Ce dernier n'ayant pas pu se rendre disponible, Monsieur LESURE tente de négocier auprès de son épouse.

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

M. LESURE Jacques = V
 Mme LEWIRE = 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.

Le représentant de l'entreprise « Locavite » frappe à la porte du bureau de Madame LEWIRE

C : Entrez !

V : Madame LEWIRE !

C : Oui !

V : Bonjour Madame .

C : Bonjour Monsieur.

V : Jacques LESURE de la société « Locavite »..... J'ai pris un rendez-vous avec votre mari.... Et votre secrétaire me dit qu'il est absent.

C : Oui, en effet, il a dû partir d'urgence sur un chantier. Il voulait vous prévenir, mais il n'avait pas vos coordonnées..... Même pas votre numéro de portable, alors....

V : Oh, oui ! Ce n'est pas très grave. Je vais quand même vous présenter nos produits.

C : C'est à dire que je n'avais pas prévu votre visite. Et je n'ai pas le temps !

V : Je serai bref ! (*dit-il en s'asseyant*)

C : Bon, je vous accorde 2 minutes. Dîtes moi quel est l'objet de votre visite ?

V : La location.... La location de matériels de chantier.

C : C'est que..... Oui..... Je suis étonnée que mon mari ait pris un rendez-vous avec vous. Nous ne louons jamais de matériels.

V : Eh, bien, justement votre mari, au téléphone, m'a dit qu'il avait un besoin particulier.

C : Ah, bon !

V : Oui, je crois..... qu'il m'a dit qu'il avait signé.....euh.....3 nouveaux chantiers de nettoyage de vitres extérieures..... Qu'il devait entreprendre rapidement....

C : Je ne suis pas au courant. De toute façon, c'est lui qui s'occupe de toute la partie technique. Alors euh

V : Bien justement, comme cela je vais vous expliquer. Ah mais, j'oubliais de vous parler de notre société. Alors....« Locavite » spécialisée dans la location d'outillages de chantier. Une gamme très importante du petit matériel jusqu'au gros engin de chantier.

C : Je croyais vous avoir dit que j'avais très peu de temps.

V : Je voulais vous montrer que nous sommes des spécialistes. Vous devez nous faire confiance. Bref tout cela pour vous dire que je pense que nous avons ce qu'il vous faut. (*En feuilletant le catalogue de sa société*).

2 solutions : soit l'échafaudage à tubulures télescopiques qui peut monter jusqu'à 15 mètres.

Soit une nacelle auto portée qui peut aller jusqu'à 15 mètres.

Bien entendu, la deuxième solution est la meilleure : gain de temps, maniabilité, sécurité.

Qu'en pensez-vous ?

- C : Eh bien, c'est à dire que (*Le téléphone sonne*). Allô !.. Oui, oui ! Passez le moi...Oui, bonjour Monsieur DURIEUX Oui, c'est d'accord à demain 10 heures alors ! (*Elle raccroche et reprend la conversation avec le vendeur*)
Eh bien, où en étions-nous ?
- V : Je vous conseillais la nacelle auto portée.
- C : Et le prix ?
- V : C'est tout simple, le prix de la location de la nacelle est le double de celui de l'échafaudage..... Mais bon, il n'y a aucune comparaison.
- C : Plus précisément combien ?
- V : 500 francs la journée de location pour l'échafaudage, 1 000 francs pour la nacelle.
- C : Mais comment voulez-vous que l'on la rentabilise ?
- V : (*Le téléphone sonne pour la seconde fois*) . Je suis occupée. Ne me passez plus de communication s'il vous plaît ! Puis d'ailleurs, je dois partir.
- C : D'accord ! (*En s'adressant de nouveau au vendeur*) Mais comment la rentabiliser ?
- V : Le calcul est vite fait. Comptez une demi-journée pour le démonter. Alors qu'avec la nacelle, en un ¼ d'heure vos ouvriers sont prêts à travailler. (*Madame LEWIRE regarde sa montre*) sans parler de la maniabilité et du confort..... De plus, ils peuvent évoluer en toute sécurité. Ce qui n'est pas négligeable de nos jours !
- C : N'en parlons pas ! De toute façon je n'ai plus le temps. Et puis, c'est mon mari qui décide, alors !
- V : Attendez, je vais quand même vous proposer. C'est à dire que.....
- C : Je dois partir. (*La cliente prend son sac et se lève*). Non, non ! Il faut que j'y aille. Vous n'avez qu'à transmettre votre proposition.....Au revoir, Monsieur !
- V : Je fais passer cela dans les plus brefs délais !