

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

ÉPREUVE E 2 – Unité 2

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ ANNEXE 4 – Sujet n°1 –

AXES D'ANALYSE	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p>1. La situation de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractériser la situation. • Dégager les objectifs de la communication. <p>2. La relation acheteur – vendeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser le climat dans lequel se déroule la situation. • Repérer les différentes phases de l'échange. <p>3. Les acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'acheteur <ul style="list-style-type: none"> - Replacer le client dans une typologie, le caractériser. - Cerner les éléments de la personnalité du client, ses motivations. • Le vendeur <ul style="list-style-type: none"> - Apprécier l'adaptation du représentant à la situation. 	<p>2^{ème} contact. RDV pris lors du salon du Multimédia en septembre. Le RDV se passe chez la cliente (Centre de formation du Crédit Mutuel).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour l'acheteuse : Équiper la salle de formation d'un système qui permette d'intervenir sur les postes des stagiaires en restant dans le budget. • Pour la vendeuse : Faire accepter le devis, obtenir un RDV pour la démonstration du système <p>Dispatcher pour équiper une salle de dix postes, obtenir la signature après la démonstration.</p> <p>Climat professionnel courtois. Vendeuse un peu tendue (hésitations). Pas de parasite. Temps fort : présentation du prix et négociation. Les deux personnes se connaissent (découverte pendant le salon). 1 à 6 : prise de contact ; 7 à 12 : reformulation de la découverte faite au salon ; 13 à 25 : argumentation, traitement des objections ; 26 à 42 : présentation du devis, négociation ; 43 à 50 : conclusion, nouveau RDV. Pas de prise de congé.</p> <p>Acheteuse professionnelle ; pouvoir de décision. Utilisatrice soucieuse de l'efficacité de son service de formation. Acheteuse kinesihésique (12 : retrouvée, découvert ; 18 : expliquer ; 20 : scotché ; 28 : coup de massue...) Dialogue adulte/adulte. Motivation : Argent (budget à respecter : 14, 26, 28 ...) ; éventuellement Confort (côté pratique du système) et Sécurité (efficacité du système). Vendeuse : comportement professionnel, visite bien préparée (devis, documentation) – assez hésitante au début (euh, hein). Prise de contact : présentation personnelle et de l'entreprise (rappel) – Vérification de la connaissance du produit par la cliente. Découverte déjà faite lors du salon. Reformulation contrôlée (9) – mise en avant du besoin (11) – Argumentation : CAP (13, 19, 23) – 15 : technique de l'écran – 21 : maladresse du « non, non » - 23 : beaucoup d'hésitations. Prix / négociation : 27 : technique de l'addition ; 29 : contre-question. Présentation d'un avantage différentiel ; 37 : accord d'une remise avec contre-partie ; 39 : contre-question (bonne connaissance du marché) ; 42 : signal d'achat ; 43 : signal d'achat perçu par la vendeuse qui prend l'initiative du RDV. 45 : alternative pour la prise de RDV ; 49 documents remis à la cliente.</p> <p>Conclusion : objectif atteint pour les deux parties.</p>