

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

ÉPREUVE E 2 – Unité 2

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ ANNEXE 3 – Sujet n°2 –

Techniques utilisées par le vendeur :

- Recherche des besoins : technique de l'entonnoir, sondage sur la situation actuelle, reformulation.
- Présentation du prix accompagné d'un avantage personnalisé.
- Arguments : CAP (Caractéristique / Avantage / Preuve)
- Réponse à l'objection prix : technique de la division.
- Techniques de réponses aux objections : affaiblissement, questionnement, oui-mais.
- Prise de rendez-vous : questions alternatives.

Points positifs, points négatifs à analyser par le candidat.

POINTS POSITIFS	POINTS NÉGATIFS
<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de l'entretien : le vendeur rassure, explicite. - Documents mis à disposition du client. - Prise de notes. - Identification du besoin grâce aux techniques de vente. - Présentation d'une solution adaptée aux mobiles d'achat (argent, sécurité). - Présentation du prix accompagnée d'un avantage. - Connaissance du produit. - Qualité d'écoute. - Attitude rassurante adaptée au produit. - Obtention d'un rendez-vous. 	<ul style="list-style-type: none"> - Choix d'un contexte difficile : prospection en porte à porte, cliente pressée. - Vendeur un peu tendu, un peu stressé. - Présentation du prix perfectible.