

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

Session 2002

ÉPREUVE E 2 – Unité 2

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ ANNEXE 3 – Sujet n°3 –

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>Rendez-vous à la concession. Le client a essayé la Laguna Privilage V6 et revient au bureau très satisfait.</p> <p>Pour l'acheteur : Acheter rapidement la Laguna Privilage V4.</p> <p>Pour le vendeur : Vendre plutôt le modèle Laguna Privilage V6 disponible immédiatement.</p>
<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>Le climat est courtis et détendu (le client est satisfait de l'essai). Le vendeur est confiant (c'est un client connu de la concession). Il a compris que le client est là pour acheter.</p> <p>1 à 8 : Accueil et bilan des 2 essais positifs.</p> <p>9-17-22 : Objections sur le délai, la consommation et le prix.</p> <p>13-19-23-41 : Réponses aux objections. (techniques de la division/27 et de l'addition/41 sur le prix).</p> <p>48-50 : Conclusion amenée par le client et confirmation par le vendeur/51.</p> <p>53-56 : Fin de la négociation (immatriculation et prise de RDV pour mise à disposition de la voiture).</p>
<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>(SONCAS)</p> <p>Client de type « jeune cadre dynamique » qui veut s'affirmer au travers de sa voiture...</p> <p>L'acheteur est sensible aux arguments de la Nouveauté (dernier modèle), de l'Orgueil («...vous serez le seul à posséder le modèle...»), «...je comptais avoir le véhicule pour le séminaire...») et de l'Argent avec l'objection sur le prix («...8000 euros d'écart...»), «...justifier le surcoût auprès de ma femme...»).</p> <p>Le vendeur a bien repéré les mobiles d'achat du client et y répond systématiquement :</p> <p>- ex : Orgueil : 43-63 : «... Vous serez un des rares à la posséder...» «... épater vos collègues...».</p> <p>- ex : Argent : 41 «...remise de 5%... et offre du CD...».</p> <p>Il est à l'écoute de son client, il s'adapte à sa personnalité et sait le flatter sans excès...</p>