

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

ÉPREUVE E 2 – Unité 2

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

Durée : 30 mn – Préparation : 1 heure

Coef. : 5

SUJET CARTEL EUROPE

SITUATION DE VENTE

Mme MAUDET, commerciale pour la société CARTEL EUROPE, spécialisée dans le matériel audiovisuel et multimédia, rencontre Mme SAINT-LEGER, responsable du centre de formation du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique.

Elles ont pris rendez-vous suite à un premier contact sur le stand de CARTEL EUROPE au salon du Multimédia Éducatif.

LE DOSSIER se compose des annexes :

1. Directives générales de travail.
2. Dossier produit (documentation).
3. Dialogue du sketch.
4. Analyse critique d'une situation de vente
(document à compléter et à rendre par le candidat).

ANNEXE 1

DIRECTIVES GÉNÉRALES DE TRAVAIL

- ◆ Vous disposez d'un dossier.
Vous avez ensuite soixante minutes de préparation.
- ◆ Vous avez cinq minutes pour prendre connaissance du dossier.
Lisez tout particulièrement l'ANNEXE 4 "**Analyse critique d'une situation de vente**".
- ◆ La situation de vente que vous devrez analyser vous sera projetée deux fois à cinq minutes d'intervalle.
Utilisez ces cinq minutes pour compléter l'ANNEXE 4 et repérez les points que vous n'avez pas observés.
- ◆ Préparez votre présentation de l'analyse critique de la situation de vente devant le jury.
- ◆ Préparez votre prestation orale telle qu'elle vous est demandée à partir de la situation qui vous est présentée sur le document-cadre.

ANNEXE 2

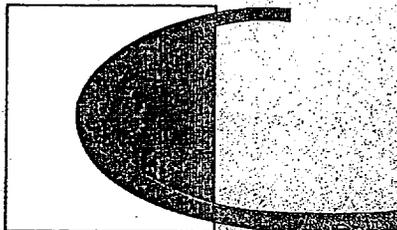
DOSSIER PRODUIT
(DOCUMENTATION CARTEL EUROPE)

SPÉCIALISTE DES SOLUTIONS PÉDAGOGIQUES

Partout où l'informatique et l'audiovisuel s'associent, les performances se libèrent de la technique et font apparaître des solutions innovantes pour une formation de qualité.

SYSTÈME DISPATCHER

VISUALISER,
SÉLECTIONNER,
INTERVENIR,
RENOYER,
PRÉSENTER,
BLOQUER,
PARLER.



CARTEL EUROPE

Agence PARIS

21, rue Lecoq
94250 GENTILLY

Tel. 01 46 63 16 16

Fax 01 46 63 35 36

Agence NANTES

12, rue Mabius
44000 NANTES

Tel. 02 40 73 53 53

Fax 02 40 73 38 43

E-Mail: commercial@cartel-europe.com

Internet: www.cartel-europe.com

les 8 atouts du dispatcher

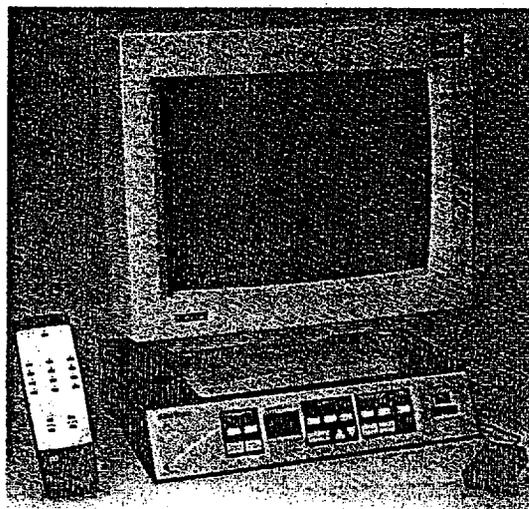
1 Visualisation de tous les écrans stagiaires sur le poste du formateur. Rapidement et simplement (grâce à une touche) .

2 Intervention sur le poste de l'un des stagiaires. Le formateur va dévalider le clavier et la souris du stagiaire et prendre la main à partir de son poste.

3 Renvoi de l'un des postes sur l'ensemble des écrans. Faire profiter l'ensemble des stagiaires d'une explication ou d'une démonstration. Ne plus être dans la pénombre, renvoyer une image parfaite, présenter n'importe quel écran à l'ensemble de la salle.

4 Blocage des écrans, claviers et souris de tous les stagiaires. Pour obtenir l'attention de tous les stagiaires pour une explication orale ou bien sur tableau. Une simple touche et tous les écrans, claviers et souris seront dévalidés.

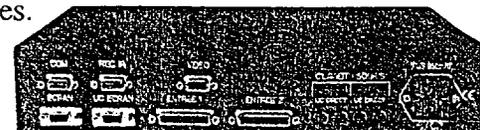
5 Sélection d'un sous groupe. Pour approfondir un point particulier avec certains stagiaires sans déranger les autres en utilisant les fonctions de Renvoi et Blocage.



6 Intervention générale sur tous les postes stagiaires. Démarrer une application, faire du nettoyage sur le disque dur de tous les stagiaires à partir du poste du formateur et en une seule manipulation.

7 Vidéo. Connecter un magnétoscope, une caméra, un DVD et renvoyer l'image sur tous les écrans stagiaires puis revenir au cours informatique par une simple touche.

8 Multi-Média. (notion laboratoire de langue), 1 Micro-Casque pour les stagiaires et formateurs : pour des interventions individuelles ou en groupe en liaison directe avec les fonctions précédemment citées.



LE DISPATCHER

SES CARACTÉRISTIQUES

SIMPLICITE d'utilisation.

Toutes les fonctions du système DISPATCHER se valident par l'action d'une simple touche (à chaque fonction sa touche). Une led sur la touche indique que la fonction est validée. Pour les fonctions de sélection un afficheur vous indique le n° du poste stagiaire sélectionné.

Une télécommande permet au formateur de rester au contact des stagiaires de se déplacer et d'avoir accès aux fonctions du système à distance.
Télécommande à infrarouge simplifiée. Le nombre de touche correspondant au nombre de stagiaire de votre salle



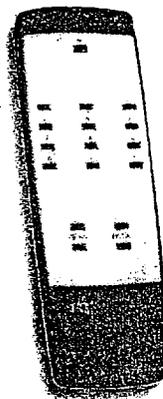
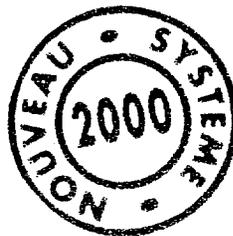
OPTIONS :

- 1- VIDEO : réf "Dispatch vidéo" (ex : caméra, magnétoscope)
Les sources vidéos peuvent être raccordées au système DISPATCHER par l'intermédiaire d'un doubleur vidéo.
- 2- MULTI-MÉDIA : confère n°8, page précédente.

CARTEL EUROPE

12, rue Kléber 21, rue Lecocq
44000 NANTES 94250 GENTILLY
02 40 73 53 53 01 46 63 16 16

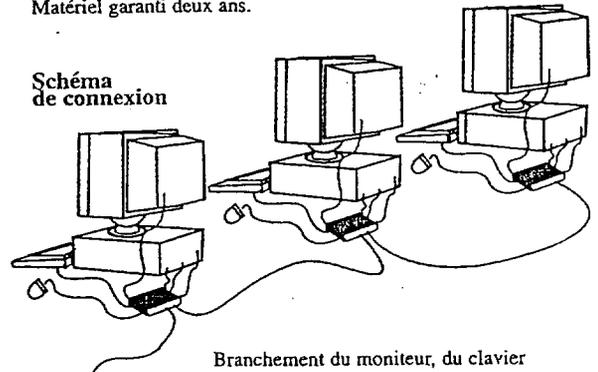
Les descriptions et caractéristiques ne sont données qu'à titre indicatif et peuvent subir des modifications sans préavis.



SECURITE

Pas de rajout de carte dans les micros, pas de chargement de logiciel. Le système DISPATCHER est totalement transparent pour vos machines. Montage simple et rapide. Polyvalence face à tous les constructeurs. Compatible sur tous les standards informatiques (CGA/EGA/VGA/S-VGA/XGA/S-XGA 640x480, 800x600, 1024x768, 1600x1200). Adaptation à toute sorte de matériel (Micros PC, PS, Mac)
Matériel garanti deux ans.

Schéma de connexion



Branchement du moniteur, du clavier et de la souris sur le Boîtier stagiaire puis retour vers l'UC. Liaison en série entre chaque Boîtier stagiaire. Une seule alimentation pour l'ensemble du système.

Pour une utilisation simplifiée nous avons mis des touches de couleurs par gamme de fonction.
"Rouge" pour les fonctions d'intervention sur le clavier et la souris.
"Blanc" pour les fonctions agissant sur la vidéo.
"Bleu" pour les fonctions de sélection

| | Boîtier maître | Boîtier stagiaire |
|------------------------|-----------------|-------------------|
| Consommation maxi | 33 W | |
| Dimensions (LxHxP) | 390x92x248 | 142x35x128 |
| Tension d'alimentation | 240 Volt / 50Hz | |



*Led : voyant lumineux

ANNEXE 3

DIALOGUE DU SKETCH

- 1V : Toc, toc...
- 2A : Entrez !
- 3V : Bonjour Madame, Emmanuelle MAUDET société CARTEL EUROPE...
- 4A : Oui bonjour, je vous reconnais ; nous nous sommes vues sur votre stand au salon du multimédia en septembre, asseyez-vous, je vous en prie !
- 5V : Merci ; donc vous savez déjà ce que nous faisons, hein... CARTEL EUROPE est spécialiste des matériels audiovisuels et multimédia pour l'entreprise : rétroprojecteurs, vidéoprojecteurs et bien entendu le Dispatcher pour lequel je viens vous voir aujourd'hui ; vous vous souvenez de ce dont il s'agit ?
- 6A : Oui, Dispatcher, c'est ce système qui permet de visualiser et de bloquer les écrans de tous les stagiaires en même temps.
- 7V : Voilà, tout à fait, c'est ça plus d'autres euh... d'autres éléments que nous verrons en détail ; mais euh... bon je voudrais d'abord revenir sur ce que nous nous sommes dit au salon.
- 8A : OK, je vous écoute.
- 9V : Alors vous avez bien un centre de formation interne ?
- 10A : Oui, nous y accueillons le nouveau personnel de nos agences pour les former à nos logiciels de gestion de clientèle, dix stagiaires maximum à la fois, cela nous paraît plus efficace.
- 11V : Oui, vous avez parfaitement raison ; par contre ça doit être parfois compliqué pour le formateur de corriger les différents stagiaires euh... individuellement surtout et puis en fin de journée, j'imagine que ce n'est pas évident de capter leur attention.
- 12A : C'est d'ailleurs pour ça que je me suis retrouvée à votre salon et que j'ai découvert votre logiciel Dispatcher.
- 13V : Alors attention Madame, Dispatcher n'est pas un logiciel justement, c'est ce qui nous différencie... hein, c'est un boîtier qui se place sous les ordinateurs et qui contrôle l'ensemble de vos postes ; donc, si demain vous changez de système informatique, Dispatcher lui s'y adaptera ; ce qui n'est pas le cas d'un logiciel qu'il faudrait remplacer. J'ai un client qui est déjà à sa deuxième version informatique et qui a toujours son Dispatcher !

14A : Hum, intéressant mais beaucoup plus cher paraît-il ?

15V : C'est vrai que la performance a nécessairement un coût, hein ceci étant heu je vous ai apporté un devis... vous me permettez de vous présenter le matériel d'abord...

(La commerciale sort le Dispatcher).

Voilà.

16A : C'est là tout le système ?

17V : Alors, ici le boîtier maître et pour chacun des postes, un boîtier stagiaire comme celui-ci.

18A : Hum, hum, expliquez-moi tout.

19V : Alors bon, une touche égale une fonction. Hein, une pression active la fonction, une deuxième pression la désactive. Hein, tout le monde peut l'utiliser nouveau formateur, intervenant ponctuel, ... c'est vraiment très simple.

Alors cette touche ici permet de visualiser les postes stagiaires à partir du boîtier du professeur, qui peut ainsi suivre l'évolution des travaux de chacun sans les interrompre.

20A : Mais alors, il reste scotché à son poste... euh sans communiquer avec ses stagiaires !

21V : Non, non, il peut également circuler parmi les élèves en utilisant cette télécommande à partir de laquelle il peut intervenir ; une touche par poste, hein, c'est vraiment très pratique !

22A : Hum hum !

23V : Alors, ici cette touche, ici, pour corriger un..., corriger un élève, lui permet de... d'intervenir sur son clavier et sa souris, hein... de les dévalider et de prendre la main à partir du poste maître.

Bon, il existe encore beaucoup d'autres fonctions que je vous montrerai en démonstration avec vos formateurs...

24A : Ha ha ! Je comprends votre tactique, une fois que les formateurs l'auront vu, ils voudront à tout prix l'avoir !

25V : Je vois que vous êtes déjà convaincue de son efficacité ! C'est un petit peu vrai, l'essayer, c'est... c'est l'adopter !

26A : Bon, je ne doute pas de son intérêt mais quel budget faut-il envisager ?

27V : Donc, suite au salon, je vous ai préparé un devis.

Hein, donc, le prix va comprendre... excusez-moi... heu le boîtier maître avec la télécommande, les dix boîtiers stagiaires, l'ensemble du câblage, un service

hot line*, une formation en deux étapes et un matériel garanti deux ans et surtout une amélioration notable de la qualité et de l'efficacité de vos formations.

Hein, devis global, matériel livré, installé, 5 900 euros.

- 28A : C'est extrêmement cher ! Je ne m'attendais pas à un tel coup de massue ! Pour un tel prix je préfère investir dans un vidéoprojecteur et je pourrai partager le budget avec le service commercial.
- 29V : Un vidéoprojecteur vous assure-t-il l'attention de tous ? Vous n'empêchez jamais un ou deux stagiaires de continuer à travailler sur son poste au lieu d'écouter l'explication alors que Dispatcher, lui, bloque l'ensemble des postes ! Quant à le partager avec le service commercial, vous pouvez en avoir besoin au même moment... Alors votre objectif n'est-il pas l'efficacité de votre service en priorité ?
- 30A : Tout à fait, mais l'efficacité passe aussi par une bonne gestion des coûts !
- 31V : Oui, mais là c'est un investissement qui va vous permettre une meilleure efficacité du personnel en agences et donc une meilleure fidélisation au total de votre clientèle !
- 32A : Oui mais tout ça n'est pas quantifiable !
- 33V : Hum, ben ce qui l'est, en revanche, c'est que Dispatcher est rentable sur le long terme ; hein, pour rester performants vous allez devoir changer de système informatique régulièrement ; Dispatcher, Dispatcher vous suivra !
- 34A : Dix postes, ce n'est pas rien, euh... nous avons d'autres projets ; qu'est-ce que vous pouvez nous faire comme conditions sur ce montant ?
- 35V : C'est un équipement quasi minimum pour ce type de produit, en fait, hein, donc heu c'est difficilement négociable... Bon, maintenant vous me parlez de projets ? À quelle échéance ?
- 36A : Notre banque se porte bien, je pense que nous équiperons une deuxième salle dans les six mois.
- 37V : Alors ce que je vous propose, c'est de vous accorder à la signature, hein, pour la seconde salle, une remise de 5 % qui sera rétroactive sur l'ensemble des deux commandes ; qu'est-ce que vous en pensez ?
- 38A : J'en pense que ce n'est pas beaucoup ! Je vais sans doute opter pour la location.
- 39V : Louer, c'est bien mais est-ce que vous êtes sûre de trouver un prestataire capable de vous fournir l'ensemble du matériel, en état neuf et garanti ?

*hot line : service d'assistance par téléphone

- 40A : Peut-être pas effectivement... mais de toute façon, je ne peux pas dépasser le budget de l'année en cours !
- 41V : Ce que je peux faire, vous facturer la moitié en novembre donc sur le budget en cours et l'autre moitié en janvier, donc sur le budget de l'année prochaine.
- 42A : Ça me paraît déjà plus acceptable.
- 43V : Hum, moi je suis d'accord pour ça ; euh, à partir de quand on peut se voir pour une formation ? Quel jour est le plus convenable ?
- 44A : De préférence un lundi matin.
- 45V : Lundi matin, d'accord. Alors je vous propose dans ce cas le 23 ou le 30 octobre ?
- 46A : Le 23, ça colle.
- 47V : D'accord pour le 23, combien de formateurs serez-vous ?
- 48A : Nous serons... alors trois formateurs permanents, plus dix intervenants ponctuels ; treize maximum.
- 49V : D'accord, très bien... Alors je vais vous laisser euh, le devis bien entendu que voici, une documentation sur l'entreprise, sur le Dispatcher lui-même ainsi que ma carte de visite si vous avez besoin de me joindre.
- 50A : Très bien, je vous remercie.

« ANALYSE CRITIQUE D'UNE SITUATION DE VENTE »

| 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 : <ul style="list-style-type: none"> > dans son comportement, > dans le registre de langage adopté, > dans l'argumentation développée. | |