

SESSION 2002

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »**ÉPREUVE E 2 – Unité 2****COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE**

Durée : 30 mn – Préparation : 1 heure

Coef. : 5

**SUJET
AFILIA**

SITUATION DE VENTE**DOSSIER : AFILIA**

Pascal SARTOR est attaché commercial chez AFILIA, courtier spécialisé en mutuelles (assurances complémentaires Santé). Il prospecte en porte à porte. Le mercredi 12 juin à 13 h, il se présente sans rendez-vous au domicile de Madame Charlotte TRABOLD qui accepte de le recevoir quelques minutes.

LE DOSSIER se compose des annexes :

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

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 3 "**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 3 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

DIALOGUE DU SKETCH

1C : Vous me suivez.

2V : Oui

3C : Je vous laisse vous installer.

4V : Je vous remercie.

5C : Par contre, je n'ai vraiment pas le temps car je dois aller au travail. Si vous pouvez faire vite, ça m'arrangerais.

6V : D'accord. Je vais être rapide. J'irai à l'essentiel. Je vais vous présenter ma société très rapidement et puis je vais vous poser quelques questions pour connaître vos besoins en matière de mutuelle. Et ensuite, vous me direz ce que vous en pensez.

7C : D'accord.

8V : Donc, voici la plaquette de la société AFILIA.

9C : Merci.

10V : Je m'appelle Pascal SARTOR, je suis attaché commercial à la société AFILIA. Nous sommes courtiers. Vous savez ce que c'est ?

11C : Pas vraiment. Vous travaillez avec plusieurs assurances peut-être ?

12V : Voilà, c'est ça. En fait, nous défendons les intérêts de nos clients dans le domaine des assurances de personnes. Pour cela, nous travaillons avec de grandes compagnies comme le groupe Société Suisse. Vous connaissez ?

13C : De nom, ça me dit quelque chose.

14V : Oui, ils sponsorisent la météo sur TF1. C'est pour cela qu'ils sont connus, mais ils comptent malgré tout plus de 3 millions d'assurés en santé. Nous travaillons aussi avec La Strasbourgeoise, qui fait partie du groupe GMF.

15C : Ah oui, ça je connais.

16V : Mais parlons plutôt de vous... Vous êtes satisfaite des remboursements de la Sécu ?

17C : Pas vraiment, comme tout le monde je crois.

18V : Ouais donc, comment faites vous pour la partie des frais qui reste à votre charge ?

19C : En fait, c'est un peu particulier parce que je n'ai pas de mutuelle. Seul mon mari en a une à l'heure actuelle.

20V : D'accord. Vous avez des enfants ?

- 21C : Une petite fille qui va avoir un an.
- 22V : Ouais, vous devez avoir des frais pour elle.
- 23C : Je n'ai que ça !
- 24V : Donc, en fait, vous cherchez une mutuelle pour vous et votre petite fille qui soit abordable et qui vous protège...
- 25C : Surtout abordable! Évidemment.
- 26V : Écoutez, nous avons cinq possibilités de mutuelles
- 27C : Oui...
- 28V : ... à des tarifs différents. Je suis sûr qu'il y en a une qui doit convenir à votre situation. Est-ce que vous avez des soucis particuliers de santé que vous pourriez me signaler ?
- 29C : Pourquoi vous me posez cette question ?
- 30V : Pour essayer de cibler la formule qui vous convient le mieux.
- 31C : D'accord... Non ben pas, non... pas de problèmes particuliers.
- 32V : Pas de problèmes particuliers... Je vais être indiscret, je peux vous demander votre âge ?
- 33C : Ah, là vous êtes vraiment très indiscret !... 30 ans.
- 34V : Oui, c'est pour pouvoir vous donner une idée...
- 35C : J'avais compris !
- 36V : du tarif éventuellement ! Ça vous intéresse d'avoir une idée du prix ? Éventuellement...
- 37C : Ah bien évidemment oui.
- 38V : Alors voyons, pour vous... et votre petite fille... donc... alors pour la formule numéro 2, euh... pour vous et votre petite fille, il faut compter 45 € euh... par mois...
- 39C : D'accord.
- 40V : ... en sachant que dans votre situation, vous êtes couverte immédiatement, sans délai d'attente.
- 41C : D'accord.
- 42V : Et pour la formule 3 euh... qui est un petit peu plus complète, il faut compter 51 € par mois...
- 43C : Ça reste cher quand même !
- 44V : Oui, mais enfin c'est quand même moins d'1 € par semaine pour être protégées, vous et votre petite fille.
- 45C : D'accord.

46V : C'est quand même...

47C : Oui, c'est vrai, ... c'est vrai que bon, euh... 1 € par semaine, évidemment...

48V : Ça reste correct.

Euh... donc, vous m'avez dit que vous n'aviez pas de soucis particuliers, mais vous avez peut être...

49C : Non.

50V : ... des préoccupations ?

51C : En fait, je voulais vous poser une question depuis tout à l'heure. Au niveau de tout ce qui est frais de dentiste...

52V : Oui...

53C : Puisqu'en général, c'est vrai que c'est mal remboursé par la Sécurité Sociale. Donc, qu'est-ce que vous faites ?

54V : Alors, il faut savoir qu'à partir de la formule n°2, tout ce qui est soins courants, anesthésie, carie, détartrage,... tout ça, c'est remboursé intégralement...

55C : Oui d'accord.

56V : ... à partir de la formule n° 2.

57C : Ok. Et euh plus précisément en fait au niveau des couronnes, comment est-ce que vous remboursez ? Parce que je vois mon mari, l'année dernière en fait, c'est fait faire une couronne . Je crois qu'il en a eu pour 450 € et il s'est fait rembourser une misère. C'était 80 €. Donc, ça ne paraît pas beaucoup en fin de compte.

58V : Il faut savoir que selon le dentiste que vous consultez, une couronne va vous coûter entre 250 et 600 €. Donc, dans tous les cas, la Sécurité Sociale vous rembourse 75 €. Donc dans le cas de votre mari, vous voyez que sa mutuelle, finalement, a remboursé assez peu en plus de la Sécurité Sociale.

59C : Bien oui, 5 €, c'est rien du tout !

60V : Donc avec notre formule n°3, votre mari aurait été remboursé euh de 162 €, ce qui est quand même nettement mieux.

61C : Ça reste pas beaucoup quand même !

62V : Je peux vous proposer éventuellement la formule n°4 ...

63C : Non non ! Trop cher ! Trop cher... euh... et puis... deuxième question : concernant les lunettes, est-ce que vous remboursez bien ?

64V : Alors, en ce qui concerne les lunettes... Vous avez l'intention d'acheter des lunettes ?

65C : Peut-être, peut-être...

66V : Vous avez une idée du prix que vous allez mettre ?

67C : Je ne me suis pas vraiment renseignée mais je pense, ... ça doit coûter dans les 250 €, pour une bonne paire de lunettes.

68V : Oui... évidemment... en fonction des formules que nous avons, nous pouvons vous rembourser avec des forfaits. Alors, il faut savoir dans tous les cas, la Sécu ne vous rembourse pas plus de 10 €, ce qui est très très faible.

69C : Ah d'accord... Je pensais qu'elle prenait en compte, euh... enfin... je pensais qu'elle prenait en charge au moins la moitié...

70V : Non, non. Seulement pas plus de 10 €. Avec notre formule 3, nous vous proposons un forfait de remboursement de 120 €, ce qui est quand même euh... quand même significatif...

71C : D'accord.

72V : Maintenant, sachez aussi que nous pouvons faire jouer la concurrence puisque nous avons des accords avec certains réseaux d'opticiens.

73C : D'accord.

74V : Peut être que le prix que vous m'annoncez... on peut peut-être le faire baisser un petit peu.

75C : Bon, c'est à voir par la suite. Effectivement. Au niveau des remboursements, ça se passe comment ? Les délais ?

76V : C'est très rapide : vous n'avez pas de courrier. Nous faisons tout par télétransmission. C'est à dire qu'en même temps la Sécu et la mutuelle vous font des virements sur votre compte. Pas de courrier et un délai quasi immédiat.

77C : D'accord... bon, vous comprenez bien que je ne peux pas prendre de décision toute seule.

78V : Oui, oui.

79C : Mon mari n'étant pas là, et en plus...je n'ai pas vraiment le temps...

80V : Vous êtes pressée...

81C : Tout à fait.

82V : On pourrait peut être se revoir en fin de semaine ou en début de semaine prochaine. Vous auriez le temps de consulter tout ça tranquillement et on se verrait avec votre mari.

83C : Samedi, ça serait possible ?

84V : Samedi, en début ou en fin de matinée ?

85C : Fin de matinée, oui.

86V : Oui, vers 11h ?

87C : Ah, très bien. Impeccable. Mon mari sera là, donc, euh...

88V : Samedi vers 11 h. Écoutez je ne vais pas vous retenir plus longtemps.

89C : D'accord.

90V : Je vous remercie de m'avoir accordé ces quelques minutes.

91C : Et puis, vous entendez peut être la petite.

92V : Oui, euh... la petite...

93C : Il va falloir y aller.

94V : Donc, très bien. Écoutez, je vous laisse tout ça.

95C : C'est très bien je vous remercie.

96V : Je vais vous marquer mon nom.

97C : Ah oui.

98V : Comme ça si vous souhaitez ... Pascal SARTOR... si vous souhaitez me téléphoner pour une question particulière avant samedi, vous avez mes coordonnées.

99C : D'accord, j'ai votre numéro.

100V : Voilà, et puis donc on verra tout ça plus en détail et plus au calme à ce moment-là, samedi.
Merci de votre accueil.

101C : Je vous raccompagne.

102V : Très bien, allons-y.

ANNEXE 3

« 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. 	