

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

Durée : 30 mn – Préparation : 1 heure

Coef. : 5

---

# SUJET

## UN V6 POUR LE PLAISIR

---

### SITUATION DE VENTE

Monsieur COURTAIS, souhaite acheter une nouvelle voiture. Client fidèle de la concession RENAULT de sa ville, il a porté son choix sur le dernier modèle de Laguna Privilège dotée d'un moteur 4 cylindres.

La semaine dernière, il a essayé ce modèle et un nouveau rendez vous a été pris avec Mme MOREAU, commerciale de la concession.

Le jour de la rencontre, Mme MOREAU fait essayer à M. COURTAIS le modèle 6 cylindres qu'elle espère bien lui vendre.

### LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

- Mme MOREAU, Vendeuse = V
- M. COURTAIS, Client = C

### 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

- 1V : Entrez Monsieur COURTAIS, asseyez-vous. Alors cet essai ?
- 2C : Ah vous aviez raison, il y a une belle différence de motorisation entre les deux modèles. Eh là, j'avoue que c'est vraiment un modèle sportif qui est très séduisant...
- 3V : Au niveau des reprises, de la tenue de route...
- 4C : De la vitesse de pointe..., non une voiture vraiment heu vraiment très très intéressante à tous les niveaux.
- 5V : Oui c'est sûr, bon c'est heu... c'est Laguna version Privilège, aussi mais bon au niveau de la motorisation le V6 change tout.
- 6C : Donc mais les équipements sont identiques dans les deux modèles...
- 7V : Oui, oui, les équipements sont identiques mais bon, par contre vous avez une conduite beaucoup plus sportive et puis une tenue de route exceptionnelle.
- 8C : J'avoue cela me fait envie, c'est un coup de cœur, mais je pense que la raison va l'emporter et... heu je vais rester, je pense, heu sur le modèle 4 cylindres que j'ai essayé la semaine dernière. Il me semble plus raisonnable, disons.
- 9V : Oui, oui. Alors ce qu'il faut savoir c'est qu'on a un délai de livraison de deux mois.
- 10C : Ah bon ! Deux mois sur ce modèle là ?
- 11V : Oui on ne peut pas être plus rapide.
- 12C : Ça... Je vous avoue que cela va me poser un gros problème. Je n'étais pas au courant de ce délai de livraison aussi long heu. Moi j'ai un séminaire à la fin du mois je comptais avoir le véhicule heu pour la fin du mois. Quoi hein ! Séminaire dans le nord de la France heu très important.
- 13V : Bon sinon on a le V6, hein qui est disponible immédiatement.
- 14C : Le V6 est disponible ?
- 15V : Que vous avez essayé.

- 16C : Ah oui vous me tentez. Heu mais bon ce V6, par rapport à l'entretien etcetera... Le surcoût lié à l'entretien...
- 17V : Alors l'entretien est identique. Entre le 4 cylindres et le V6 l'entretien est le même... heu.
- 18C : Et la consommation ? Par contre...
- 19V : Alors la consommation la différence est négligeable puisque qu'elle est de moins de un litre aux 100 kilomètres. Donc là aussi c'est identique. Donc vous avez, heu le même design mais vous avez aussi, le moteur sportif qui va avec, quoi vous avez pu vous en apercevoir.
- 20C : Non, c'est c'est clair, non non si je... si le cœur doit parler ce sera le V6. Mais heu j'ai bien peur que la raison l'emporte et que je reste sur le modèle 4, et à part cette cette histoire de délai de livraison.
- 21V : Si vous avez besoin d'une voiture assez rapidement, bon c'est sûr que là vous pouvez l'avoir tout de suite.
- 22C : Hum hum... Bon, mais il y a quand même 8 000 euros d'écart entre les deux. Hein ? C'est ça ?
- 23V : Oui, oui, oui. Donc, heu vous faites un prêt à la banque ?
- 24C : Oui je fait un prêt bancaire ; donc pour le financement il n'y aurait pas de... il n'y a pas de problème à priori...
- 25V : Bon, si je prends l'exemple...
- 26C : Il faudrait que je justifie le surcoût auprès de ma femme, je ne vous cache pas hein c'est elle qui fera plus élément de blocage...
- 27V : Si bon je ne sais pas, si vous faites un prêt sur cinq ans par exemple, ça vous fait quoi, ça vous fait par exemple 100 euros de différence par mois.
- 28C : Ouais hum, hum. C'est vrai que vu sous cet angle là, cela fait...
- 29V : À mon avis elle sera convaincue de la même manière, oui moi je moi je la trouve exceptionnelle.
- 30C : Vous qui êtes une femme heu...
- 31V : Ah oui, oui, oui, ah oui, ah oui, elle est magnifique. En plus elle est disponible dans la dans la même couleur hein !
- 32C : En bleu.
- 33V : En bleu nuit.

34C : Bleu nuit.

35V : Oui, oui.

36C : Avec tous les équipements dont on parlait hein ?

37V : Oui oui oui vous avez les jantes sport, la peinture métallisée et heu, puis bon... vous avez quand même un moteur beaucoup plus sportif.

38C : Hum hum.

39V : À mon avis... au niveau de la conduite...

40C : Est ce que vous pouvez faire un effort sur le prix alors ?

41V : Bon, on vous compte quand même parmi nos meilleurs clients, donc heu on peut vous faire une remise de 5 %, ça ramènerait la différence à 5 000 euros. Et en plus bin je vous offre le CD satellite avec la commande au volant. Donc ça vous plairait ?

42C : Ah, vous en rajoutez beaucoup hein je..., je suis très tenté. Et j'ai la garantie d'avoir la, la voiture donc pour la fin de la semaine là ? Deux jours vous m'avez dit ?

43V : Oui, oui , deux jours et heu de plus vous serez un des rares à en posséder une.

44C : Ah bon , vous en avez pas encore vendue dans la... ?

45V : Non, non, non, non.

46C : Je serai donc le premier à posséder ce modèle.

47V : C'est un privilège aussi hein.

48C : Ecoutez je vais craquer, je sens que je vais me faire ce plaisir. Heu tant pis, je...

49V : Je pense que...

50C : Je vais prendre ce modèle en V6.

51V : Vous faites le bon choix.

Vous vouliez une esthétique sportive ? Vous allez avoir aussi là le moteur qui va avec. Donc et en plus vous partez avec immédiatement.

52C : Et par rapport à l'immatriculation. Alors... comment ça va se passer ?

53V : On s'occupe de tout. On s'occupe de la carte grise, de l'immatriculation, donc on peut se donner rendez vous dans deux jours.

54C : Ouais.

55V : À quel moment ça vous irait ?

56C : Heu ! ... Ce sera vendredi, donc euh en fin d'après-midi ça serait faisable ?

57V : Oui, très bien, très bien. Donc...

58C : Parfait alors...

59V : Je vais constituer un dossier. Et puis vraiment je crois que vous faites le bon choix.

60C : D'accord, mais écoutez j'ai, j'ai hésité je l'avoue. Hein parce que c'est un investissement important, mais heu c'est un modèle très séduisant hein !

61V : Votre séminaire, c'est ? Dans un mois c'est ça ?

62C : Oui, dans un mois, ouais à la fin du mois. Un séminaire donc avec heu tous les confrères.

63V : Je pense que vous allez épater vos collègues de travail.

64C : J'espère bien je compte la dessus...

## « ANALYSE CRITIQUE D'UNE SITUATION DE VENTE »

AXES D'ANALYSE	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p><b>1. La situation de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser la situation.</li> <li>• Dégager les objectifs de la communication.</li> </ul> <p><b>2. La relation acheteur - vendeur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le climat dans lequel se déroule la situation.</li> <li>• Repérer les différentes phases de l'échange.</li> </ul> <p><b>3. Les acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'acheteur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Replacer le client dans une typologie, le caractériser.</li> <li>- Cerner les éléments de la personnalité du client, ses motivations.</li> </ul> </li> <li>• <b>Le vendeur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprécier l'adaptation du représentant à la situation :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ dans son comportement,</li> <li>➢ dans le registre de langage adopté,</li> <li>➢ dans l'argumentation développée.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	