

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

Durée : 30 mn – Préparation : 1 heure

Coef. : 5

---

# SUJET

# LES CAVES BLEUES

---

## SITUATION DE VENTE

M. GARNIER, commercial dans la société CHATEAU LABROUSSE (Société vinicole), a rendez-vous avec Mme POULARD, propriétaire des CAVES BLEUES (négociant en vin et alcools fins).

M. GARNIER ayant soigneusement préparé son entrevue, sait que Mme POULARD a racheté les CAVES BLEUES dernièrement.

## LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS :

- M. GARNIER, Vendeur = V
- Mme POULARD, Cliente = 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).

## 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 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 : Mme POULARD ?

2C : Oui, bonjour.

3V : Bonjour, enchanté, François GARNIER, Société euh... des CHATEAUX LABROUSSE.

4C : Oui alors...

5V : Nous avons rendez-vous.

6C : Oui, oui c'est vrai je suis complètement débordée, j'avais complètement oublié, moi bon c'est pas grave...

7V : J'en ai, euh... j'en ai pas pour longtemps je vous rassure hein ?

8C : Asseyez-vous, c'est vraiment pas le moment, je suis heu....

9V : Le but de ma visite est principalement de faire connaissance, hein ? Puisque nous étions euh... les anciens fournisseurs depuis plus de dix ans de M. DUPONT, l'ancien propriétaire.

10C : Oui.

11V : Donc heu... Je tenais à vous voir afin de développer et de conserver ces, ces relations commerciales qui étaient très profitables pour les deux parties.

12C : Hum c'est sûr, c'est sûr mais comme vous pouvez le voir quand même, je suis en travaux et c'est vrai que je suis, je suis débordée hein...

13V : Parce que vous étiez déjà dans le métier précédemment ?

14C : Heu, oui. J'avais une petite cave dans le 7<sup>ème</sup> arrondissement.

15V : D'accord, à quel endroit précisément ?

16C : Heu rue d'Endoume, c'est au pied de Notre Dame de la Garde.

17V : Oui, je vois.

18C : Donc je viens de racheter ce magasin et je suis en train de tout refaire.

19V : Hum Hum, vous voulez donc un petit peu redynamiser l'image de la cave.

20C : Oui.

21V : En terme de clientèle, qu'est ce que vous comptez faire ?

22C : Heu bon. J'avais déjà mon ancienne clientèle que je vais recontacter...

23V : Ouais.

24C : Et puis c'est vrai que j'aimerais toucher une clientèle haut de gamme.

25V : Hum hum.

26C : Puisque, bon, je vais garder quand même mes produits et puis je voudrais redynamiser le magasin en terme de décoration, en terme d'agencement, en terme d'ambiance par rapport à la concurrence accrue qu'il y a dans le secteur. Donc, peut être essayer de faire un espace vente, un espace information et puis euh... et puis utiliser toutes les techniques commerciales hein pour euh... dynamiser les ventes...

27V : Hum hum, très très...

28C : Publipostage, prospectus, et puis essayer de fidéliser la clientèle bien évidemment.

29V : Hum hum très très intéressant ce que vous dites et bon j'avoue que je suis tout à fait d'accord avec vous, la fidélisation de la clientèle c'est un élément très très important dans notre métier. C'est pour cela que je voulais vous poser la question : qu'est ce que vous comptez faire avec les fournisseurs actuels des CAVES BLEUES, dont le CHATEAU LABROUSSE fait partie ?

30C : Bon honnêtement, moi, j'avais un magasin, j'avais mes cli... enfin... j'ai toujours mes fournisseurs, j'ai de très bonnes relations avec eux et bon, j'ai pris aucune décision par rapport aux anciens fournisseurs des CAVES BLEUES.

31V : Écoutez, moi, bon, je vais vous faire une proposition qui me semble tout à fait compatible avec tout ce que vous me dites et avec votre volonté donc de redynamiser et de faire évoluer vers le haut de gamme votre clientèle. C'est donc une opération dégustation, animation qui permettrait de vous démarquer de votre concurrence, de vous faire connaître au niveau du public, de votre clientèle, qu'est ce que vous en pensez ?

32C : Là, j'ai vraiment pas le temps de m'en occuper, hein ?

33V : Alors je vous rassure, c'est une opération heu... les CHATEAUX LABROUSSE prendraient en charge 100 % de cette opération.

34C : Hum.

- 35V : Il suffirait que, qu'on convienne d'un jour très prochain pour heu... vous me laissez un espace dans votre magasin, un petit euh... un petit espace qui me permettrait de venir avec une démonstratrice, tout le matériel nécessaire à une dégustation y compris objets publicitaires à distribuer à votre clientèle, des opérations qui en général sont très très profitables en terme de vente.
- 36C : Vous pensez ?
- 37V : Ah, écoutez, je sais pas, parce que vous étiez du 7<sup>ème</sup>, je sais pas...
- 38C : J'ai jamais fait ça moi, c'est vrai que, j'ai jamais organisé ça auparavant, je n'en avais pas besoin, j'avais ma clientèle, je vendais. Bon, ça correspond quand même à une image que que je voudrais développer.
- 39V : Hum, hum mais justement je je pensais au 7<sup>ème</sup> arrondissement que vous connaissez bien, heu, donc la CAVE euh donc de PROVENCE, heu, je sais pas si vous connaissez...
- 40C : Très bien.
- 41V : Le propriétaire a racheté le mois dernier, nous avons organisé cette opération d'animation.
- 42C : D'accord.
- 43V : Qui s'est très bien déroulée en terme d'image, d'excellentes retombées, mais aussi en terme de ventes.
- 44C : D'accord et vous vous occupez de tout ?
- 45V : Ah, là, on s'occuperait de tout à 100 %. Donc, euh écoutez moi, ce que, ce que je vous propose, hein, c'est donc de convenir d'une date, hein, très prochainement pour réaliser cette opération. Il suffit qu'on vienne une demi heure à l'avance et puis de prendre en commande donc la quantité nécessaire, je sais pas, il vous reste quelques bouteilles en stock de euh... ?
- 46C : Alors oui, il m'a semblé voir une vingtaine de bouteilles.
- 47V : Ouais.
- 48C : Et euh enfin, je sais pas, par rapport à... au... à la journée d'animation et aux retombées, vous pensez que j'aurai besoin de combien de caisses ?
- 49V : Si je fais référence à la... à la CAVE de PROVENCE, bon, je pense que là votre besoin, avec vingt bouteilles restantes ce serait autour de deux caisses de rosé, deux caisses de rouge, ce serait suffisant pour répondre à ce surcroît de demande dû à l'opération d'animation, donc, heu, est ce que par exemple, vos travaux, pour samedi prochain, seraient déjà suffisamment avancés pour qu'on réalise cette opération ?

50C : En principe oui.

51V : Alors je vous propose le samedi 27 ?

52C : Le samedi 27.

53V : Euh donc vous ouvrez à 9 heures ?

54C : On ouvre à 9 heures, donc je vous propose, enfin, je sais pas.

55V : 8 h 30, ça irait ?

56C : Voilà, très bien.

57V : On aurait largement le temps de mettre en place l'opération avant la venue de la clientèle. Donc je note pour 8 h 30 cette opération d'animation hein et je note aussi une commande de deux caisses de rosé...

58C : D'accord.

59V : ... et de deux caisses de rouge.

60C : Oui.

61V : Mais avant de se quitter, hein si je peux encore abuser un petit peu de votre temps, je vous propose de déguster donc euh notre nouvelle cuvée de CHATEAU LABROUSSE avec donc notamment notre vin phare qui est le rosé, un vin très fruité...

## ANNEXE 3

## « 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>	