

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

## ÉPREUVE E 2 – Unité 2

### COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

#### ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ ANNEXE 3 – Sujet n°6 –

AXES D'ANALYSE	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p>1. <b>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>2. <b>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>3. <b>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.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Première visite sans RDV. Visite de prospection à l'école de ski.</p> <p>Pour l'acheteur : Ne pas perdre de temps car il n'attendait pas cette visite.</p> <p>Pour le vendeur : Prendre contact, évaluer les besoins et la concurrence et éventuellement prendre une commande.</p> <p>Climat serein dans un cadre calme avant le début de la saison.</p> <p>1 : Préparation de la visite dans la voiture.  2 à 21 : Accueil et présentation de l'entreprise.  22 à 35 : Découverte du client et recherche des besoins.  36 à 47 : Présentation du produit.  48 à 54 : Présentation du prix et offre d'une remise importante.  57 à 72 : Objections et réponses sur le délai de livraison.  85 à 92 : Conclusion amenée par la cliente puis prise de commande par le vendeur.  93 : Prise de congé.</p> <p>Client directif mais bienveillant. Il n'a pas de besoin exprimé mais semble séduit par la proposition.</p> <p>Manque de maîtrise sur l'ensemble de l'entretien.  ex : voix hésitante, mots parasites et dévalorisants, offre inutile d'une réduction, oubli des prénoms, prise de commande trop tardive (pas attentif aux signaux d'achat).</p>