

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

ÉPREUVE E 2 – Unité 2

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

Durée : 30 mn – Préparation : 1 heure

Coef. : 5

SUJET
JE M'APPELLE PHILIPPE

SITUATION DE VENTE

DOSSIER : « Je m'appelle Philippe »

Grégoire ISELIN, jeune commercial de la société M.G.I. Diffusion, spécialisée en médailles, coupes, et trophées, rencontre Madame Claudine MAROTEL, directrice de l'Ecole de Ski Français de Rouge Gazon dans les Vosges.

LES DIFFERENTS INTERVENANTS :

- Vendeur de la société M.G.I. = V
- Directrice de l'Ecole de ski = 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

Le représentant arrive et récapitule les documents qu'il doit posséder.

- 1V : Alors, qu'est ce qu'il me faut ?
Donc... bloc notes. C'est parfait !
Le catalogue, la liste des prix, un stylo, un bon de commande...
Voilà, donc, je vais voir : Claudine MADOTEL, Directrice de l'Ecole de Ski du Rouge Gazon.
- 2V : Bonjour Madame,
- 3C : Oui bonjour.
- 4V : Je souhaite parler à la Directrice de l'Ecole de ski – Claudine MAROTEL...
- 5C : Ah mais c'est moi-même ! Vous avez de la chance !
- 6V : Ah bien enchanté.
- 7C : Oui, c'est à quel sujet ?
- 8V : Je suis Grégoire ISELIN. Je travaille pour la société MGI Diffusion. Heu nous fabriquons tout ce qui est coupes, badges, et tous objets promotionnels, et notre société est implantée à Bourg Saint-Maurice,
- 9C : Oui
- 10V : Et heu entre autres nous fournissons toutes les écoles de ski de Haute-Savoie. Pour les badges..., avec les noms des moniteurs.
- 11C : Ah oui, vous avez pris rendez-vous ?
- 12V : Non non, je suis de passage dans la région, donc je me suis permis de passer...
Euh, voir... euh... si vous...
- 13C : Bon, écoutez, j'ai cinq minutes à vous accorder.
- 14V : Ça ira.
- 15C : Bon installez vous.
- 16V : Merci beaucoup.
- 17C : Mettez vous à l'aise.

Ils s'installent dans le coin repos de l'école.

18V : Je vous remercie de m'accueillir euh... pendant cinq minutes, de prendre votre temps...

19C : Oui, bin je vous dis, on va ouvrir la station la, c'est la... première journée de la saison, c'est un petit peu brumeux.

20V : Oui.

21C : Mais bon nous sommes contents, début décembre nous sommes très heureux.

22V : Ma carte de visite (*il tend sa carte*).

23C : Oui merci, ah Monsieur Grégoire ISELIN...

24V : Oui c'est cela oui.

25C : ... Vous êtes nouveau dans la société ?

26V : Heu cela fait deux ans que je travaille dans cette société en tant que représentant et donc là je suis rattaché à tout le secteur vosgien.

27C : Vous n'avez jamais prospecté ? Enfin la société n'a jamais prospecté les Vosges ?

28V : Non encore jamais...

29C : Ah, nous sommes toujours des massifs oubliés...

30V : Ah bin disons que c'est... oui... non mais... ce... On va éviter cela enfin jusqu'à présent euh.

31C : Bien... alors !

32V : J'aurais... j'ai quelques questions à vous poser.

33C : Oui bien sûr.

34V : J'aimerais savoir tout d'abord si vous avez déjà utilisé des badges euh dans vos leçons, enfin par rapport à vos moniteurs, des badges avec des noms ou quelque chose qui puisse indiquer aux élèves le nom des moniteurs, que ce soit pour les enfants.

35C : Jamais.

36V : Jamais, très bien, bin alors, nous, nous avons toute une heu... toute une gamme de badges... Bon je peux vous en montrer un ici (*le représentant présente le produit*).

37C : Oui, montrez-le moi. Oui parce que...

38V : C'est des badges personnalisés.

- 39C : Ah ... en métal... là.
- 40V : Donc il y a le logo de l' E.S.F., ainsi que le nom de la personne..., le prénom de la personne...
- 41C : D'accord.
- 42V : Le nom du moniteur...
- 43C : D'accord et ça se porte directement...
- 44V : Directement sur la veste...
- 45C : Sur la veste.
- 46V : Ou sur le pull et c'est très simple d'utilisation.
- 47C : Bien.
- 48V : Voilà j'aimerais, euh !... donc ainsi vous n'avez jamais utilisé ça... vous n'avez jamais remarqué euh, enfin... de problèmes par rapport aux enfants qui ont du mal à retenir le nom de leur moniteur ou... quelque chose comme cela ?
- 49C : Oh si c'est vrai que, si chaque moniteur avait son petit prénom, cela serait plus facile pour notre clientèle de les repérer sur la piste.
Euh, tout dépend du coût de cet heu, de cet insigne.
- 50V : Hum, hum, ah bin... Vous savez heu cela reste des petits badges, bon euh... au niveau des coûts... c'est... c'est... c'est relativement, enfin, c'est pas cher. C'est vraiment pas cher du tout, d'autant plus que nous avons des tarifs euh évolutifs, selon la quantité, que... que nous prenons euh mais tout d'abord, j'aimerais j'aimerais aussi savoir combien de moniteurs vous avez au centre de...
- 51C : Alors nous sommes dix.
- 52V : Vous êtes dix personnes ?
- 53C : Oui.
- 54V : Dix personnes : très bien, euh bien, écoutez ce que je peux vous proposer par rapport à ça. Bon, le prix unitaire hors taxe, d'un badge tel que celui-ci il est de 5,34 euros heu par contre, heu moi je propose un prix spécial ainsi pour une paire de... de badges achetés je peux vous le faire à 4,57 euros.
- 55C : 4,57 euros le badge, pour deux badges achetés, 4,57 euros le badge, donc dix..., dix ça fait un investissement de 45,70 euros hors taxe ?
- 56V : Oui, c'est cela !

57C : Oui hum... Oui, c'est vrai que c'est pas, c'est pas trop euh trop cher mais vos délais de fabrication ?

58V : Alors quant à nos délais de fabrication et de livraison euh ils sont de quinze jours.

59C : Quinze jours... Alors nous sommes le 1^{er} décembre - 15 décembre.

60V : Je peux vous les avoir pour le 15 décembre...

61C : Euh... il nous les faudrait impérativement au plus tard pour les vacances de Noël.

62V : Les vacances de Noël.

63C : Oui.

64V : Oui ça ira très bien.

65C : Oui, c'est impératif !

66V : Donc les vacances de Noël dans votre région, il me semble que... c'est au niveau du 27 ? ... C'est ça ?

67C : Non, non, chez nous, alors les vacances débutent le 22 décembre.

68V : Le 22 décembre.

69C : Le 22 décembre.

70C : Ouais ça euh... les badges seront prêts pour le 15 décembre... vu qu'on est le premier.

71C : Oui.

72V : Cela ira très bien, vu qu'on est le premier.

73C : Oui ! Expédition franco de port ? Au...

74V : Franco de port.

75C : Franco de port.

76V : Et quant au mode de règlement, euh... donc en... c'est à régler sous trente jours à partir...

77C : Trente jours, euh..., fin de mois de facturation ?

78V : Fin de mois de facturation !

79C : Oui, euh ça me semble raisonnable. Bon, écoutez, euh ça va être un premier essai euh en ce qui concerne votre société.

80V : Oui.

81C : Et...

82V : Vous savez euh... euh pour l'instant, c'est vrai que sur le secteur vosgien, nous sommes relativement nouveaux, heu, nous sommes en relation avec l'École de Ski Français afin de créer un partenariat avec notre entreprise euh de telle manière à ce que nous n'ayons plus à visiter, à prospecter chaque école de ski, et pour vous ça vous apportera un gain de temps aussi car en début de saison avec tous les papiers de l'école de ski vous aurez un bon de commande pour tous vos badges.

83C : Ah ! Et vous serez présents à la réunion des directeurs d'Albertville ?

84V : Exactement ! Nous aurons l'occasion de pouvoir discuter sur d'autres possibilités d'évolutions de nos produits.

85C : Eh bien, c'est super ! Bon , bin, écoutez, euh allez, c'est d'accord euh dix badges !

86V : Vous prenez dix badges donc euh...

87C : Dix badges donc euh.

88V : Je remplis le bon de commande.

89C : École de Ski Français Rouge-Gazon Claudine MAROTEL.

90V : Rouge-Gazon euh Claudine MAROTEL.

91C : Oui.

92V : Voilà, fax, j'ai votre téléphone et fax.

93C : Par contre, il vous faut peut-être les prénoms des moniteurs.

94V : Oui, alors ça, si vous pouvez me l'envoyer par fax.

95C : Je vous le faxe.

96V : Vous avez mon fax sur ma carte.

97C : Tout à fait je vous le faxe dès ce soir.

98V : Bien c'est très bien, c'est parfait ! Vous n'avez plus qu'à signer ici.

99C : Oui, pardon, merci, petite griffe...

100V : C'est parfait.

101C : Voilà Monsieur ISELIN.

102V : Je vous laisse juste le reçu voilà... et l'autre partie est pour moi.

103C : Merci.

104V : Très bien, je vous remercie de m'avoir accordé du temps pour avoir ce petit entretien et puis bin nous vous recontacterons par téléphone, afin de confirmer euh l'arrivée de euh de vos badges.

105C : De... oui, en même temps que la neige !

106V : C'est parfait.

107C : D'accord.

108V : Très bien.

109C : Merci beaucoup.

110V : Je vous remercie, passez un très bon après-midi.

111C : Merci, au revoir.

112V : Au revoir.

« 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. 	