

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »**

**ÉPREUVE E 2 – Unité 2**

**COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE**

Durée : 30 mn – Préparation : 1 heure

Coef. : 5

---

**SUJET**  
**De la nouveauté chez**  
**KKWET**

---

**SITUATION DE VENTE**

À l'issue du salon de l'agroalimentaire PANIDOC à Paris, Mme BLANC, directrice commerciale de l'entreprise KKWET ARACHIDE, rencontre M. DURAND, responsable des achats de l'enseigne HD (Hard - Discounter) dans son bureau. Mme BLANC vient lui présenter sa nouvelle collection de cacahuètes.

**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

(V : Vendeur (Mme Blanc) - A : Acheteur (M. Durand))

- 1 V :** D'abord M. DURAND je vous salue.
- 2 A :** *Pardon ! on se connaît, on s'est déjà rencontré ?*
- 3 V :** **Oui, on s'est rencontré au salon à Paris. Vous allez bien ?**
- 4 A :** *Ah d'accord, oui, oui je me rappelle.*
- 5 V :** **Vous m'aviez parlé à ce moment là de l'ouverture de nouveaux points de vente.**
- 6 A :** *Oui.*
- 7 V :** **Et en conséquence, je suis venue vous présenter ma nouvelle gamme de produits.**
- 8 A :** *D'accord, en effet notre enseigne H.D. possède actuellement 95 magasins, elle compte se développer énormément et doubler ce chiffre pour passer à près de 200 magasins pour la fin de l'année 2003. Donc les conséquences seront doubles, hein, d'abord au niveau du chiffre d'affaires on pense plus que doubler et puis bien évidemment aux niveaux des achats. Donc c'est pour ça que je voulais vous voir. Notamment pour les cacahuètes en paquet de 300 g, c'est bien ça ?*
- 9 V :** **250 g.**
- 10 A :** *Euh... 250 g. D'ailleurs j'ai une offre de vos concurrents qui me paraît très, très intéressante question prix.*
- 11 V :** **Alors là, écoutez, attention M. DURAND parce que je peux vous faire des prix extrêmement « canons ».**
- 12 A :** *Mm donc je vous écoute, alors c'est à dire...*
- 13 V :** **Je peux vous proposer euh... le paquet de 250 g à un euro.**
- 14 A :** *Un euro alors là, vous êtes, euh... vous êtes très largement au dessus, hein des concurrents hein.*
- 15 V :** **Je peux faire mieux que ça, euh... attendez je peux vous donner un prix exact.**  
*(la commerciale fait ses calculs)*  
**Je pourrais vous proposer les trente palettes à 0,90 euro. C'est intéressant non ?**
- 16 A :** *C'est encore un petit peu au dessus. Vous avez des échantillons.*
- 17 V :** **Oui bien sûr... (elle sort les paquets et les montre) donc le paquet de 250 g...**
- 18 A :** *Oui d'accord.*
- 19 V :** **qui vous intéresse, nous avons aussi donc le paquet de 150 et de 500 g.**
- 20 A :** *Bon, ils ne semblent pas très attractifs. La photo est un peu floue. Euh... Je ne sais pas ce que vous en pensez ? Euh...*
- 21 V :** **Écoutez là, je pense qu'on tombe, euh... vraiment dans un domaine subjectif.**

- 22 A : *Les couleurs euh... en plus... euh...*
- 23 V : **Les couleurs de nos emballages correspondent aux codes du marché, hein ce qu'on peut attendre en terme de couleurs. Et puis vous savez aussi bien que moi que de toute manière votre argument principal de vente ça va être le prix ?**
- 24 A : *Ça je suis d'accord avec vous. Bon, c'est pour ça que je vous demande de faire quand même un effort supplémentaire.*
- 25 V : **Là, vous me prenez un petit peu à la gorge. Euh... je veux bien faire un effort sur le prix mais euh... faudrait faire un effort sur les quantités.**
- 26 A : *Sur les quantités ? Bon c'est vrai que si j'intègre euh... les prévisions d'ouverture du mois de juillet. Euh... je dirais que je pourrais passer jusqu'à 40 palettes environ.*
- 27 V : **Écoutez , M. DURAND, je peux vous proposer les 50 palettes à 0,85 euro.**
- 28 A : *Les 50 palettes à 0,85 euro.*
- 29 V : **Ça vous fait quand même une économie euh... de 0,15 euro, par rapport à mon offre de départ.**
- 30 A : *Mm, bon ça peut être intéressant hein et question qualité alors ? Vous savez bien qu'un client mécontent est un client perdu pour nous hein.*
- 31 V : **Écoutez, ce que je peux vous proposer, c'est de vous laisser les échantillons afin que vous puissiez les goûter et je vous recontacte dans une semaine pour la commande. Vous ne serez pas déçu par la qualité de nos produits.**
- 32 A : *Vous semblez bien sûre de vous.*
- 33 V : **Absolument, je pense que nous avons des produits qui correspondent au meilleur rapport qualité/prix du marché en ce moment.**
- 34 A : *Bon, écoutez, on va faire comme ça hein ? Vous me recontactez euh... semaine prochaine.*
- 35 V : **Oui comme ça on pourra discuter des conditions et des délais de paiement.**
- 36 A : *Oui, plutôt en fin de semaine hein, parce que je suis en journée d'achats en Allemagne en début de semaine donc... euh.*
- 37 V : **Plutôt jeudi ?**
- 38 A : *Vendredi matin si c'est possible.*
- 39 V : **Vendredi matin , c'est parfait**
- 40 A : *D'accord très bien.*
- 41 V : **Je le note, je vous remercie encore, hein, de m'avoir reçue sans rendez-vous.**
- 42 A : *Je vous en prie...*
- 43 V : **Vous serez satisfait de nos produits, j'en suis persuadée.**
- 44 A : *Très bien, on verra ça.*
- 45 V : **Au revoir M. DURAND et puis bon voyage.**
- 46 A : *Merci, au revoir.*

## « 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et analyser les techniques utilisées dans les différentes phases.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	