

PHASE DE COMMUNICATION


Situation N°5

Noter l'échange verbal entre le candidat et son interlocuteur,

Noter la capacité à recueillir les besoins du client :

- coffre capable d'accueillir 5 paires de ski, avec serrure et garanti 5 ans,
- vacances hiver/été,
- budget 1000 Francs,
- facilité de pose.

Noter la capacité à proposer et argumenter sur le coffre de toit ALASKA 320.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	F e u i l l e 1/1	EP1.2 - Communication professionnelle
 CONSIGNES AU JURY		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des équipements pour automobiles

Situation N°4

Evaluer si le candidat a bien pris en note :

- l'identité du M.R.A.,
- l'ensemble de la commande (désignation des articles et quantités),
- le caractère urgent de la commande.

Noter si le candidat a bien reformulé la commande à M. DUCHEMIN ainsi que sa capacité à rassurer le client pour la rupture de stock (dépannage sous 24 heures avec Saint-Lô).

Evaluer si le candidat a correctement pris congé.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EPI .2 - Communication professionnelle
CONSIGNES AU JURY		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des équipements pour automobiles

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°2

SCENARIO POUR LE JURY

THEME : Vous êtes client particulier à la recherche de renseignements sur les sièges de sécurité enfant en vue d'équiper votre véhicule. Vous vous adressez au magasinier vendeur de NORAUTO pour affiner votre choix.

Vous avez un enfants de trois mois.

Pour des raisons d'économie vous souhaitez acheter le siège "ROMER PEGGY" destiné aux enfants de neuf mois à 3/4 ans.

Le vendeur doit vous convaincre d'acheter le siège correspondant à l'âge de l'enfant.

OBJECTION Le siège **BRITAX** est fixé dos à la route pas de possibilité de surveiller l'enfant

REPOSE possibilité de le fixer sur le siège avant droit. D'autre part les statistiques le **prouve la** position dos à la route entraîne moins de séquelles en cas d'accidents.

LE JURY OBSERVERA LE DEROULEMENT DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE

- * L'accueil
- * La recherche du besoin par le questionnement
- * L'argumentation (description et comparaison entre les différents produits)
- * La démonstration si l'on dispose des produits
- * La présentation du prix
- * La réponse aux objections
- * La réalisation de la vente
- * La conclusion
- * La façon de Conforter le client après la vente

ENTRETIEN SUR LA VENTE

Analyse par le candidat de son parcours dans cette négociation commerciale, les points positifs et **négatifs.** (*pour les candidats au B.E.P. simplement*)

ENTRETIEN SUR LE DOSSIER 10 Minutes

Présentation par le candidat de son entreprise.

Questionnement du candidat sur une fiche produit de son dossier.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30	Feuille : 1/1	EP1-2 Communication professionnelle
CORRIGE ET BAREME		Distribution Magasinage D. C. E. A.

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°1

SCENARIO POUR LE JURY

THEME : Vous êtes client particulier à la recherche d'un produit pour le refroidissement de votre véhicule Habituellement vous utilisiez un liquide de "**type C**" Vous vous adressez au magasinier vendeur de **NORAUTO** pour **affiner** votre choix.

Vous orienterez la conversation pour que le vendeur face la comparaison **entre** l'ancien produit de "**type C**" avec le produit nouveau de "**type D**". Il devra vous convaincre pour vous faire acheter le nouveau produit.

OBJECTION

Produit nouveau, il n'a pas fait ses preuves.

REPOSE

Produit mis au point en collaboration avec les constructeurs automobiles.

LE JURY OBSERVERA LE DEROULEMENT DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE

- * L'accueil
- * La recherche du besoin par le questionnement
- * L'argumentation (description et comparaison entre les différents produits)
- * La démonstration si l'on dispose des produits
- * La présentation du prix
- * La réponse aux objections
- * La réalisation de la vente
- * La conclusion
- * La façon de Conforter le client après la vente

DOCUMENTS A REMETTRE AU CANDIDAT

Une fiche produit sur le liquide de refroidissement..

ENTRETIEN SUR LA VENTE

Analyse par le candidat de **son** parcours dans cette négociation commerciale, les points positifs et **négatifs**. (*pour les candidats nu B.E.P. simplement*)

ENTRETIEN SUR LE DOSSIER 10 Minutes

Présentation par le candidat de son entreprise.
Questionnement du candidat sur une fiche produit de son dossier.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30	Feuille : 1/1	EP 1-2 Communication professionnelle
CORRIGE ET BAREME		Distribution Magasinage 3. C. E. A.