

Vous effectuez un stage dans une **grande** surface spécialisée en **HIFI**, Informatique, Photo, Vidéo ; vous êtes affecté(e) au rayon **PHOTO**.

Les produits vendus sont parfois complexes, aussi votre mission de vendeur-conseil est-elle essentielle Les clients sont connaisseurs et exigeants.

Monsieur Charles, votre responsable de rayon, vous conseille de bien connaître les produits, d'améliorer vos techniques de vente et de merchandising.

Il va tester vos compétences professionnelles sur 3 situations distinctes.

1ère PARTIE : ETUDE D'UNE SITUATION DE VENTE (8 points)

1 - Remettez de l'ordre dans les étapes de la vente !

- Consultez le document n° 1
- ♦ Après avoir analysé cette situation de vente présentée dans le désordre, *vous retrouvez l'ordre logique des différentes étapes de la vente et vous complétez le tableau suivant.*

ETAPES	'BLOC * CORRESPONDANT	A QUELLE PHASE DE LA VENTE CORRESPOND CETTE ETAPE ?
n° 1		
n° 2		
n° 3		
n° 4		
n° 5		
n° 6		
n° 7		
n° 8		
n° 9		
n° 10		
n° 11		
n° 12		

* Indiquez la lettre du bloc correspondant.

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 2 h 00	Page 1/10	VENTE RELATION CLIENTELE (op. visuelle)
S U J E T		EP2 : Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

Nom : Prénom : N° d'insc.....

/Bloc A :

C : Non, je ne suis pas très renseignée sur les prix, mais justement d'après ce que je vois, ils me semblent bien élevés !

V : Eh bien... notre offre étant profonde, nous avons une gamme de prix également très étendue... mais pour votre fille, vous recherchez un appareil d'initiation à la photographie, simple d'utilisation compte tenu de son jeune âge, et qui lui permette de se constituer un album de souvenirs, n'est-ce-pas ?

C : Oui et qui ne soit pas trop cher ! Qu'avez-vous à me proposer ?

V : Dans ce cas, je vous conseille un appareil photo de marque POLAROID, vous connaissez ?

/Bloc B :

Une jeune femme se trouve face au linéaire des appareils photo. Elle semble perdue devant les nombreuses références présentées, elle saisit les appareils les uns après les autres... La vendeuse du rayon décide d'aller vers elle.

(Bloc C :

C : Oui, mais comment fonctionne-t-il ?

V : Très simple ! La mise au point est automatique de 0,60 m à l'infini et surtout la photo est obtenue instantanément ! Vous n'aurez donc pas besoin de faire développer la pellicule.

C : En effet c'est intéressant, quel est son prix ?

Bloc D :

V : Bonjour Madame ! Puis-je vous renseigner ?

C : Euh oui, je cherche un appareil photo pour ma fille... - - - - -

Bloc E :

V : Je comprends Madame, mais songez au plaisir de votre enfant qui n'oubliera pas son cadeau du 10^e anniversaire.

De plus, ce prix comprend la fourniture de 10 vues !

C : J'hésite... - - - - -

Bloc F :

C : Je vois, ils sont bien conçus mais je préfère attendre pour l'album.

V : Très bien Madame ! Je vous invite donc à passer en caisse pour le paquet cadeau. Au revoir !

Bloc G :

V Très bien, quel âge a votre fille ?

C : Elle aura 10 ans dans deux semaines.

V : Il s'agit donc d'un cadeau d'anniversaire ! A-t-elle déjà pris des photos ?

Bloc H :

C : Oui, je connais cette marque.

V : Cet appareil POLAROID est entièrement automatique, avec flash incorporé, il est donc très apprécié des enfants pour son maniement simple ! Votre fille l'utilisera pour fixer des moments drôles ou émouvants et vous les fera partager grâce à ses photos.

Bloc I :

V : Ce POLAROID 600 livré avec une cartouche film 10 vues, un sac et une courroie est au prix de 349 F, de plus il est garanti pendant 1 an !

Bloc J :

V : Ecoutez Madame, nous vous remboursons la différence de prix si vous trouvez moins cher ailleurs, qu'en pensez-vous ?

C : Bon, le bon de garantie est-il à l'intérieur de l'emballage ?

V : Oui, il sera complété à la caisse.

Nous avons ces très beaux albums pour classer et légender les photos ; le lot de 2 albums est d'ailleurs en promotion !

Bloc K :

C : Je n'avais pas prévu d'y mettre un tel prix !

V : 349 F pour un appareil simple, fiable... c'est un investissement à long terme. Mais préférez-vous; un appareil jetable ?

C : Non ! non mais j'hésite un peu...

Bloc L :

C : Non, elle n'a pas l'habitude d'en faire mais j'ai eu l'idée de lui offrir un appareil photo car elle doit partir en classe de neige au mois de janvier : elle veut garder quelques souvenirs de ce voyage.

V : Bien sûr, vous êtes-vous fixé un budget précis ?

2 - Déterminez les arguments de vente adaptés.

- Consultez le document n° 2

DOCUMENT 2



Le coffret d'initiation à la photographie pour les 6-12 ans



Le coffret P'tit Reporter permet aux enfants de s'initier, seuls et en s'amusant, à la photographie.



Ce coffret complet a été conçu par Photo Service

0 L'appareil P'tit Reporter est un prêt à photographier 15 poses avec flash. solide et simple d'utilisation. Le développement et les tirages, inclus dans le prix de vente, peuvent être effectués dans tous les magasins Photo Service.

② Le carnet **d'aventure** de 24 pages est spécialement conçu pour favoriser l'initiation de l'enfant à la photographie. C'est aussi un album dans lequel il peut classer ses photos.

③ La ceinture "Reporter" lui permet de toujours garder son appareil avec lui.

0 Le chevalet à monter met en valeur sa photo préférée.

⑥ 1 **invitation** pour visiter le laboratoire photo Service.

◆ *Donnez une caractéristique et un avantage du coffret P 'rit Reporter qui vont séduire l'enfant :*

- Caractéristique :

- Avantage :

◆ *Donnez une caractéristique et un avantage du coffret P 'tit Reporter qui vont rassurer les parents :*

- Caractéristique :

- Avantage : _____

3 - Déterminer les mobiles d'achat du client.

Un client parle à son enfant dans le rayon ; l'enfant s'exprime ainsi :

- "Je veux un appareil photo facile à utiliser pour réussir toutes mes photos..."

- "Je veux un appareil comme les grands reporters..."

◆ *Quels sont les 2 mobiles SONCAS de l'enfant ?*

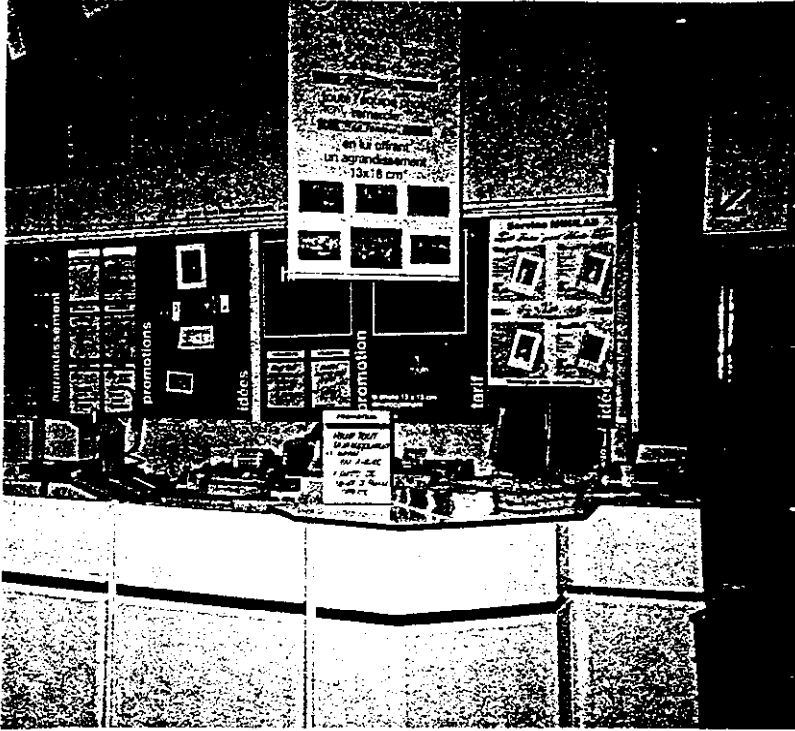
1er mobile :

2ème mobile :

2ème PARTIE : AGENCEMENT DE L'ESPACE DE VENTE (6 points)

- Consultez les documents n° 3 et 4

DOCUMENT 3 : Comptoir



DOCUMENT 4 : Rayon

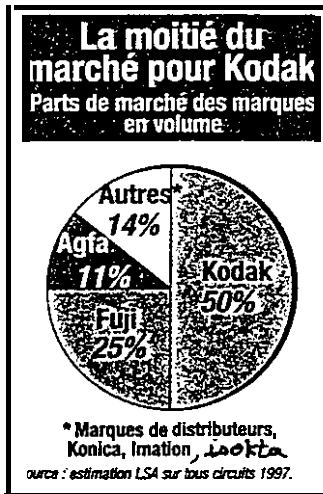


Monsieur CHARLES vous présente 2 photographies qu'il a lui-même prises de son rayon. Il souhaite savoir si vous êtes capable de distinguer les deux méthodes de vente représentées, en complétant le tableau ci-dessous :

	METHODE DE VENTE	CARACTERISTIQUE
DOCUMENT 3		
DOCUMENT 4		

◆ Consultez le document 5

DOCUMENT 5



Sur un rayon qui expose en moyenne 3 marques, l'affrontement entre industriels est sévère. En dehors de Kodak, leader incontesté du marché, des marques de distributeurs, présentes dans toutes les grandes enseignes (excepté Auchan et Leclerc), reste donc une place pour deux acteurs : Fuji et Agfa. En effet, la marque Konica se fait depuis plusieurs mois très discrète dans les linéaires. Pour toutes les enseignes, l'enjeu lié à la marque propre relève à la fois de la marge mais aussi de la fidélisation.

Extrait de LSA n° 1573

M. CHARLES vous demande d'étudier le marché des marques des films photographiques en répondant aux questions suivantes :

* Quelle est la marque leader du marché ?

* Quels sont les 2 objectifs des distributeurs en implantant leur marque propre ?

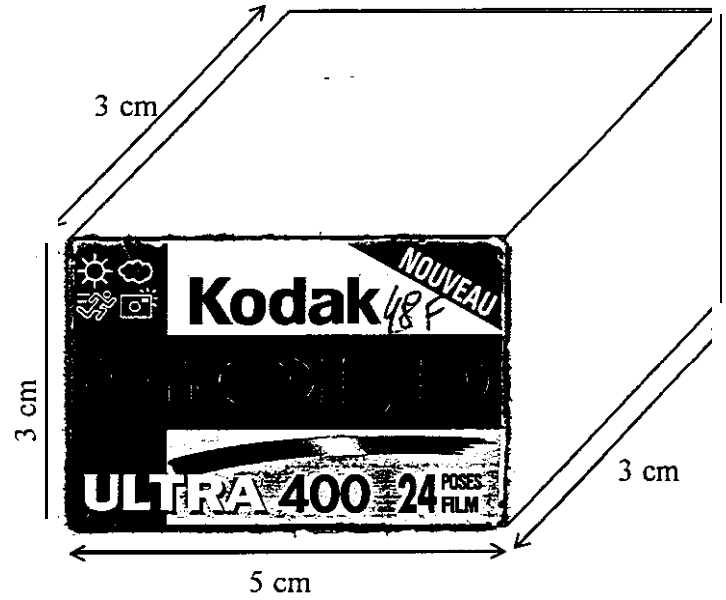
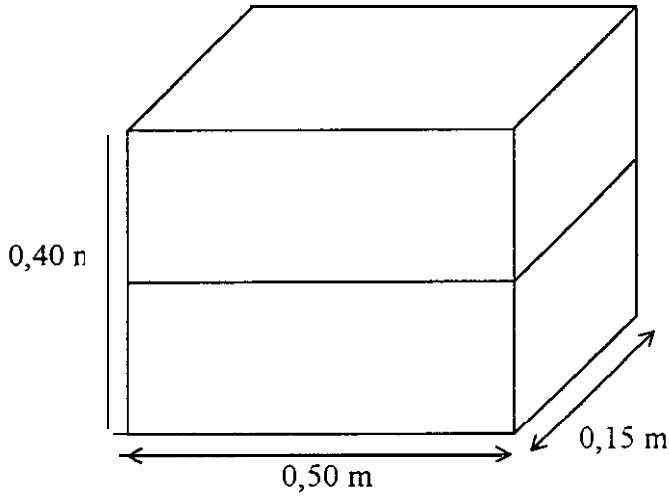
1. -

2. -

* Citez 1 marque de distributeur de films photographiques ?

Monsieur CHARLES dispose d'un présentoir pub licitaire (P. L. V.) pour présenter les pellicules photos. Il vous demande de déterminer la capacité de stockage de ce meuble pour la référence KODAK GOLD.

Présentoir



• Complétez le tableau ci-dessous :

	CALCULS	RESULTATS
Nombre de frontales par niveau		
Nombre d'articles en profondeur sur un niveau		
Nombre d'articles en hauteur sur un niveau		
Capacité de stockage du présentoir		

- Consultez les documents n° 6

DOCUMENT 6 : Prospectus

PROMOTION SUR LES PELLICULES PHOTOS



KODAK GOLD ULTRA
Lot de 2 pellicules
400 Iso, 24 poses
+ 1 pellicule gratuite.



KODAK GOLD
Lot de 2 pellicules 200 Iso,
24 poses + 1 pellicule gratuite.



KODAK ELITE CHROME
Lot de 3 pellicules 100 Iso, 36 poses.



KODAK ROYAL GOLD
Lot de 2 pellicules 100 Iso,
24 poses.

Monsieur CHARLES souhaite mettre en place une offre promotionnelle ; il vous propose un projet de prospectus. Il vous demande d'énumérer 4 informations manquantes sur le prospectus.

Complétez le tableau ci-dessous :

1	
3	
4	

Pour la réussite de cette opération promotionnelle; M. CHARLES a décidé de réaliser une campagne publicitaire; il vous d'énumérer 3 médias adaptés à cette opération :

1 -
2 -
3 -

Il vous a remis la liste des articles en promotion, il vous demande de déterminer le prix de vente de ces articles durant la période de promotion, compléter le tableau ci-dessous

Désignation des articles	Prix V.	Remise	Prix vente Promo
1 -Kodak Gold ultra (lot de 2 pellicules + 1 gratuite)	65 F	15 %	
2 -Kodak gold (lot de 2 pellicules + 1 gratuite)	58 F	20 %	
3 - Kodak royal gold (lot de 2 pellicules)	65 F	10 %	
4 - Kodak Elite Krome (lot de 3 pellicules)	89 F	5 %	
5 - Kodak Advantix (2 cassettes + cartes magiques offertes;	75 F	5 %	