

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 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- Communication professionnelle
CORRIGE ET BAREME		Distribution Magasinage D.C.E.A.