
PREMIÈRE PARTIE

Vous effectuez une période de formation au rayon Bricolage du magasin CARREFOUR d'ECULLY.

Le magasin organise une promotion d'envergure pour les fêtes de Noël. Votre rayon est concerné tout particulièrement par la promotion d'une perceuse, le modèle PEUGEOT 980 W qui vient juste de vous être livré par votre fournisseur.

➤ Afin d'être plus performant(e) dans votre rôle de vendeur, vous décidez de réaliser une fiche argumentaire.

Premier travail

✍ **Trouvez, à partir du document 1, deux caractéristiques techniques et deux caractéristiques commerciales ; vous consignez vos réponses sur l'annexe 1.**

Deuxième travail

✍ **Associez, pour chacune des caractéristiques trouvées, un avantage pour le client ; vous consignez vos réponses sur l'annexe 1.**

➤ Le lundi 12 décembre, alors que vous effectuez le réassort, Monsieur DURANT vous aborde pour obtenir des renseignements sur la perceuse en promotion.

Troisième travail

✍ **Retrouvez, à partir du scénario de vente présenté sur le document 2, les différentes étapes de la vente en complétant l'annexe 2.**

Quatrième travail

✍ **Retrouvez, à partir du scénario de vente (document 2), les mobiles d'achat du client selon la typologie SONCAS ou SABONE ; vous consignez vos réponses sur l'annexe 3**

Cinquième travail

✍ **Répondez, à partir du document 2 et de vos connaissances, aux questions posées en annexe 4.**

DEUXIÈME PARTIE

Vous effectuez une deuxième période de formation au supermarché « GRAND MAG » situé avenue des Frères Lumière, dans le huitième arrondissement de LYON. Le magasin est ouvert du lundi au samedi de 8 h 30 à 19 h 30. Votre nouveau tuteur, Monsieur RENAUD, vous remet le plan du magasin et vous l'étudiez.

Premier travail

✍ **Vous justifiez, à partir du document 3, l'emplacement des rayons énoncés sur l'annexe 5 ; vous consignez vos réponses directement sur l'annexe 5.**

Deuxième travail

✍ **Calculez les linéaires au sol et développés des produits donnés sur l'annexe 6.**

Troisième travail

✍ **Représentez, sur l'annexe 7, les zones chaudes et froides du magasin dessiné schématiquement. Définissez ces deux zones.**

TROISIÈME PARTIE

A l'occasion du dixième anniversaire du magasin, Monsieur RENAUD souhaite organiser une opération promotionnelle du lundi 10 avril au samedi 29 avril, à laquelle il vous demande de participer.

Durant cette période «GRAND MAG» propose - 15 % sur les produits signalés par étiquette «ANNIVERSAIRE».

Premier travail

Monsieur RENAUD envisage de distribuer dans les boîtes à lettres des habitants de la zone de chalandise un prospectus annonçant le dixième anniversaire du magasin.

✍ **Réalisez, sur l'annexe 8, le modèle de prospectus souhaité par Monsieur RENAUD.**

Deuxième travail

D'autres actions peuvent être mises en place afin d'informer la clientèle et animer le point de vente pendant cette période ANNIVERSAIRE.

✍ **Proposez quatre actions en justifiant votre choix. Vous répondez sur votre copie.**



**PERÇEUSE À PERCUSSION
ÉLECTRONIQUE RÉVERSIBLE
«PC 980 ERC» PEUGEOT**

- Puissance maximale : 980 W
- Puissance nominale : 540 W
- Variateur électronique de pré-sélection de vitesse
- Interrupteur de réglage régulier de vitesse
- Bouton de blocage de l'interrupteur
- 2 vitesses mécaniques à transmission synchronisée
- Mandrin à clé de 13 mm
- Capacité de perçage 16 mm dans le béton
- Commutateur de percussion
- Double isolation
- Vendue en coffret
- Garantie 1 an

SCÉNARIO DE VENTE

- 1 - **Client** : Bonjour Monsieur.
- 2 - **Vendeur** : Bonjour Monsieur.
- 3 - **Client** : Pouvez-vous me renseigner sur la perceuse que j'ai vue sur votre catalogue promotionnel ? Je crois qu'il s'agit d'une PEUGEOT à 599 F.
- 4 - **Vendeur** : Je viens juste de la mettre en rayon. Si vous voulez bien me suivre.
- 5 - **Client** : Très bien, je vous suis.
- 6 - **Vendeur** : Possédez-vous actuellement une perceuse ?
- 7 - **Client** : Non, je n'en possède pas car je n'en ai encore jamais eu l'utilité. Or dernièrement, j'ai hérité d'une maison de campagne dans laquelle je vais faire quelques travaux.
- 8 - **Vendeur** : Quels types de travaux souhaiteriez-vous réaliser ?
- 9 - **Client** : Je voudrais poser des rayonnages et aussi fixer des éléments de cuisine et de salle de bain, voire même installer des placards à portes coulissantes dans les chambres.
- 10 - **Vendeur** : Quels types de murs devez-vous percer ?
- 11 - **Client** : Des murs relativement épais, la maison étant ancienne, la construction est traditionnelle, les murs sont très solides.
- 12 - **Vendeur** : Compte tenu de la nature de la maçonnerie et des travaux à réaliser, la perceuse PEUGEOT 980 W que nous proposons en promotion convient en effet à l'utilisation que vous voulez en faire ; ce modèle est équipé d'un système à percussion qui lui assure une capacité de perçage de 16 mm dans le béton.
- 13 - **Client** : Vous êtes sûr qu'elle suffira à percer les murs que j'ai chez moi sans trop d'efforts.
- 14 - **Vendeur** : Cela ne fait aucun doute puisqu'elle est munie d'un système mécanique à deux vitesses.
- 15 - **Client** : Je me demande quand même si la location d'une perceuse ne serait pas plus économique.
- 16 - **Vendeur** : Vous aurez besoin d'une perceuse sur une période de temps assez longue ; vous l'amortirez vite. Si j'ai bien compris, cette maison est votre résidence secondaire, vous serez donc amené à bricoler au coup par coup et donc à multiplier les locations et les démarches.
- 17 - **Client** : Vous avez peut-être raison !
- 18 - **Vendeur** : D'autant plus qu'elle est vendue dans son coffret, ce qui assure un transport et un rangement faciles. Le coffret existe dans deux coloris, préférez-vous le bleu ou le rouge ?
- 19 - **Client** : Plutôt le rouge.
- 20 - **Vendeur** : Je peux vous proposer un jeu de mèches à béton qui facilitera grandement vos travaux de perçage, pour le prix modique de 69 F.
- 21 - **Client** : Très bien, je le prends. Je vous remercie de vos conseils.
- 22 - **Vendeur** : Je suis là pour ça. Surtout n'hésitez pas à me recontacter si vous désirez d'autres renseignements.

ANNEXE 1 (À rendre avec la copie)

Caractéristiques	Avantages
Techniques : - -	
Commerciales : - -	

ANNEXE 2 (À rendre avec la copie)

Etapas de vente	Justification (reportez les numéros correspondants)

ANNEXE 3 (À rendre avec la copie)

Mobiles d'achat	N° de ligne correspondante
-	
-	

ANNEXE 4 (À rendre avec la copie)

Trouvez dans le document 2 une question de type «alternative»	
A partir du document 2, donnez un exemple de reformulation	

ANNEXE 5 (À rendre avec la copie)

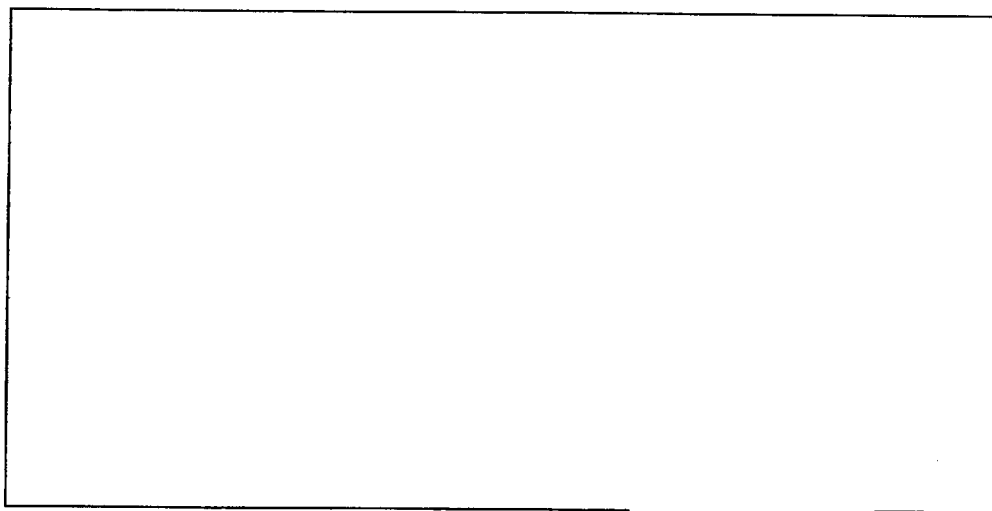
N° Emplacement	Rayons	Justification
1	Fruits et légumes	
2	Saisonnier	
3	Liquides	
4	Œufs - Lait – Sucres	
5	Boucherie	

ANNEXE 6 (À rendre avec la copie)

Produits	Facing	Dimension d'un produit (cm)	Niveau d'exposition	Linéaire au sol (en mètre) *	Linéaire développé (en mètre) *
Haricots Extra fins	10	16	3		
Petits poids 250 g	4	16	3		
Biscottes et assimilés	15	34	5		
Cœurs de palmier	22	18	1		

* Faites précéder vos réponses par le détail des calculs correspondants

ANNEXE 7 (À rendre avec la copie)



ENTRÉE

Définitions

Zone chaude :

Zone froide :

ANNEXE 8 (À rendre avec la copie)

