

**Parcours :** Vente et commerce

**Module :** La communication auprès des clients – niveau B1 - **Unité 4/8**

## UNITÉ 4 – ACCUEILLIR ET VENDRE

**Objectif d'apprentissage :** Accueillir un client et répondre à une demande

### Compétences développées :

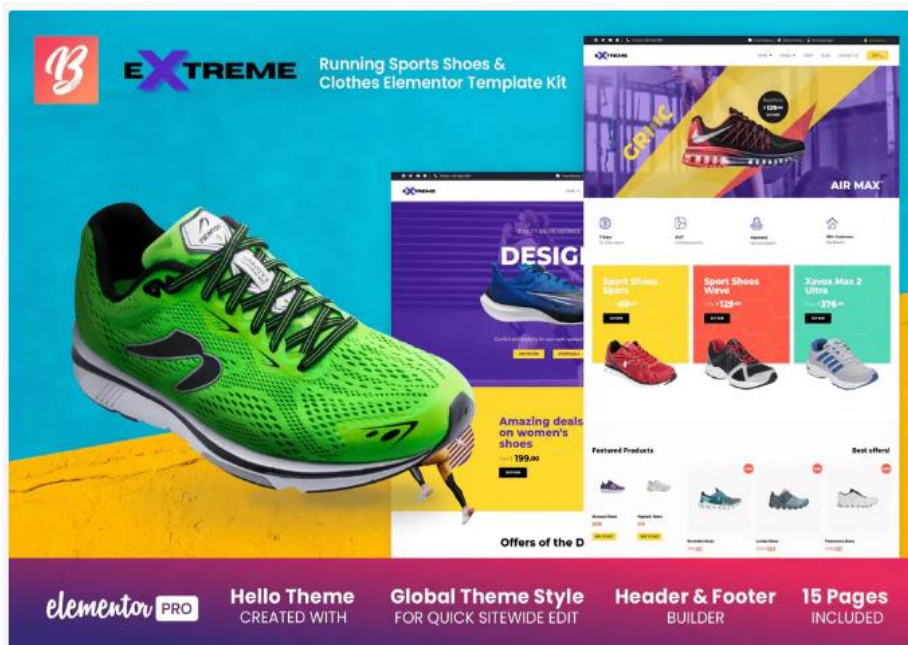
- Accueillir chaleureusement et convenablement les clients.
- Déterminer les souhaits / motivations du client dans ses achats : par le biais de questions, en début ou fin de conversation.
- Suggérer une alternative à la demande d'un client.
- Développer un argumentaire de vente clair et cohérent : formuler ses propos de façon convaincante, s'adapter au public ciblé.
- Conduire un argumentaire de vente structuré et suivre les différentes phases : accueil, détection des besoins, présentation des produits, arguments de vente, objections du client, informations sur les tarifs, décision d'achat, offres supplémentaires ou alternatives. Prestations de service, mettre fin à la conversation.
- Informer le client de manière professionnelle sur la gamme de produits : décrire clairement et précisément le produit et ses propriétés. Pouvoir utiliser facilement un nombre suffisant de phrases types / outils de communication.

**Vocabulaire technique :** Rupture de stock • Caractéristique / Avantage • Taille • Pointure • Indisponible • Alternative • Conseiller • Objections • Argumenter • Reformuler •

**Point(s) de grammaire traité(s) :** Les conjonctions de coordination

**Point(s) Professionnel(s) :** Les étapes de la vente

**Temps:** 45 mn



### Description du contenu de la situation professionnelle :

Je suis vendeur dans le rayon chaussures de sport. J'accueille un client. Il veut une paire de baskets avec des caractéristiques particulières pour courir. Je ne l'ai plus en stock. Je lui propose un autre article. Je dois donc l'accueillir, m'intéresser à lui, lui proposer un produit, le convaincre pour le lui vendre.

Un client entre.

**Vous :** Bonjour.

**Client :** Bonjour, je voudrais une paire de baskets « run for run » rouges, s'il vous plaît.

**Vous :** Oui, quel est votre pointure ? Parce que certaines tailles sont en rupture de stock.

**Client :** Du 39.

**Vous :** Je vais vérifier... Et ben voilà, pas de chance, cette pointure est indisponible, désolé.

**Client :** Ah bon, ben c'est dommage.

**Vous :** Au revoir.

**Client :** Au revoir.

### Image de transition « Une vente ratée »

Un client entre.

**Vous :** Bonjour Monsieur.

**Client :** Bonjour, je voudrais une paire de basket « Run for Fun » rouge, s'il vous plaît.

**Vous :** Oui, quelle est votre pointure ?

**Client :** Du 39.

**Vous :** Je vais vérifier la disponibilité... Le modèle est indisponible, je ne l'ai plus en rayon dans cette pointure, je suis désolé. Qu'est-ce qui vous plaisait dans ces chaussures ?

**Client :** Ce sont des baskets confortables, qui n'ont pas de lacets et qui tiennent très bien au pied.

**Vous :** Effectivement, elles sont connues pour leur qualité, la couleur est importante pour vous ?

**Client :** J'ai l'habitude d'avoir des baskets rouges, je les trouve facilement dans mon sac.

**Vous :** C'est pratique, je suis d'accord. Je vais vous montrer un autre modèle qui correspond à vos besoins.

**Vous :** Dans les mêmes prix, vous avez les « Extreme » qui existent en rouge. J'ai le 39 en magasin. Tenez, essayez-les.

**Client :** Je ne suis pas sûr qu'elles soient bien solides.

**Vous :** Je comprends votre objection mais c'est une fabrication de qualité, elles durent très bien dans le temps, de plus vous allez voir qu'elles sont très confortables, dites-moi ce que vous en pensez. De plus, elles tiennent très bien au pied sans le serrer.

Le client essaie.

**Client :** On est bien dedans, mais c'est vrai que je suis habitué aux « Run for fun ».

**Vous :** Il y a une différence importante entre les deux modèles, celles-ci ont un amortisseur de choc dans le talon, c'est un produit plus confortable que les « Run for fun ».

**Client :** Elles ont l'air bien, je vais les prendre.

**Vous :** Je vous montre les chaussettes pour aller avec ?

**Client :** Non merci, j'ai ce qu'il faut.

**Vous :** Je vous accompagne en caisse, Monsieur.

Une fois en caisse :

**Vous :** Au revoir Monsieur.

## PARTIE 4.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

### EXERCICE 4.1.1 – SÉLECTIONNER LES MOTS ENTENDUS DANS LA VIDÉO. EN LIGNE

#### *Cliquer sur les mots entendus*

Matériel  
Rupture\_de\_stock  
Indisponible  
Trou  
Pointure  
Mince  
Qualité  
Conserver  
Rideau  
Objection

### EXERCICE 4.1.2 – COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

Qu'est-ce qu'une rupture de stock ?

- Un produit qu'on n'a plus en stock.
- Un produit qu'on a en stock.
- Un produit qu'on ne veut pas vendre.

Donner le contraire de « qualité » :

- De marque.
- Qui a des défauts.
- Particularité.

Que signifie le mot « indisponible » ?

- Qui n'existe pas
- De mauvaise qualité.
- Pas en stock.

Par quoi peut-on remplacer « pointure » ?

- Taille des pieds.
- Couleur préférée.
- Hauteur de la personne.

Conseiller quelqu'un, c'est :

- Lui interdire un produit.
- Lui imposer un choix.
- Lui suggérer des idées.

Objection veut dire :

- Désagréable.
- Émotion.
- Contradiction.

#### EXERCICE 4.1.3 – PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION. EN LIGNE

- Rayon • Rupture de stock • Accueillir • Pointure • Objection •

Indisponible :

Taille des pieds :

Recevoir quelqu'un de manière agréable :

Meuble de magasin :

Remarque du client qui montre une interrogation sur le produit :

## PARTIE 4.2 ACTIVITÉS DE PRODUCTION

#### EXERCICE 4.2.1 – COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS. EN LIGNE

- écoute • besoins • objections • questions • alternative •

La vente d'un produit à un client demande de l'\_\_\_\_\_ et de poser des \_\_\_\_\_.

Surtout quand on n'a pas le produit qu'il veut. Il faut lui proposer une \_\_\_\_\_ dans notre gamme de produit qui correspond à ses \_\_\_\_\_ et répondre à ses \_\_\_\_\_.

### Point grammaire – Les conjonctions de coordination

Les conjonctions de coordination sont des mots invariables : **mais, ou, et, donc, or, ni, car.**

D'autres mots ont des propriétés similaires, mais ils appartiennent à la famille grammaticale des adverbes : **cependant, aussi, toutefois, enfin, etc.**

Les conjonctions de coordination **relient des mots ou des groupes de mots de même nature grammaticale.**

*Exemples :*

*Souad **et** Nathalie vont au cinéma ⇨ La conjonction **et** relie deux noms*

*Nous irons au cinéma **ou** nous regarderons un film à la maison ⇨ La conjonction **ou** relie deux propositions indépendantes*

### EXERCICE 4.2.2 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

- |   |      |                          |      |                                     |
|---|------|--------------------------|------|-------------------------------------|
| Après Bonjour, il faut dire Monsieur ou Madame.                   | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/>            |
| Si on n'a pas le produit, le client doit aller voir ailleurs.     | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/>            |
| Je propose une alternative au client en cas de rupture.           | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/>            |
| Je lui pose des questions pour comprendre son besoin.             | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/>            |
| Je lui explique toutes les caractéristiques du produit.           | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/>            |
| * <u>note au formateur</u> : uniquement celles qui l'intéressent. |      |                          |      |                                     |
| Je ne réponds pas à ses objections.                               | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Quand on peut, il est bien de faire essayer le produit.           | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/>            |

### EXERCICE 4.2.3 – CHOISIR LA RÉPONSE APPROPRIÉE. EN LIGNE

Une cliente rentre dans un magasin :

- Je la laisse rentrer sans rien dire.
- Je lui dis « Bonjour ».
- Je lui dis « Bonjour Madame ».
- Je lui dis « Bonjour Monsieur ».

Un client cherche un produit, mais ne sait pas exactement ce dont il a besoin :

- Je le laisse chercher et l'accueillerai en caisse.
- Je lui dis qu'il faut qu'il se renseigne sur internet et revienne ensuite.
- Je lui montre le rayon où se trouvent des produits similaires.
- Je lui pose des questions pour lui proposer des articles.

Quand je propose un produit à un client :

- Je lui donne toutes les caractéristiques du produit.
- Je lui donne les caractéristiques en fonction de ce qu'il m'a dit.
- Je lui donne un minimum de caractéristiques.
- Je ne lui donne aucune caractéristique.

Quand je propose un produit à un client et qu'il fait une objection :

- Je lui réponds en argumentant.
- Je lui donne raison et lui explique qu'il faut faire avec.
- Je ne réponds pas pour ne pas parler de choses négatives.
- Je lui propose d'aller dans un autre magasin.

Après avoir vendu l'article que le client cherche :

- Je l'accompagne à la caisse si je peux.
- Je lui dis au revoir.
- Je pars m'occuper d'un autre client
- Je lui propose un produit qui va avec celui qu'il a choisi.

## ACTIVITÉS D'INTERACTION

### EN CLASSE 1- EXPLIQUER LES DIFFÉRENCES ENTRE LES DEUX VENTES DE LA VIDÉO

## Point professionnel : Les 7 étapes de la vente

La vente en magasin doit suivre une méthode. On l'appelle les **7 étapes de la vente**.

- 1. Accueil du client** : L'accueil doit être chaleureux (sourire, regard) et personnalisé (dire Monsieur ou Madame).
- 2. Recherche de besoins (+ reformulation)** : On pose des questions au client pour savoir quoi lui proposer (+ on redit avec nos mots ce que l'on a compris).
- 3. Proposition de produits** : On présente des produits (3 maximum).
- 4. Argumentation** : On explique les avantages des produits pour le client.
- 5. Réponse aux objections** : On répond aux questions du client.
- 6. Vente additionnelle** : On lui propose un produit en plus.
- 7. Fidélisation et prise de congé** : On lui propose la carte du magasin et on lui dit au revoir, à bientôt .... Monsieur ou Madame.

**La fidélisation** : la proposition de la carte de fidélité se fait souvent à la caisse..

### EN CLASSE 2 – RELIER LES ÉTAPES DE LA VENTE AVEC LE DIALOGUE

<b>Accueil du client</b>	<p><b>Vous</b> : Je vous montre les chaussettes pour aller avec ?  <b>Client</b> : Non, merci j'ai ce qu'il faut</p>
<b>Recherche des besoins</b>	<p><b>Vous</b>: C'est pratique, je suis d'accord. Je vais vous montrer un autre modèle qui correspond à vos besoins.  <b>Vous</b> : Dans les mêmes prix, vous avez les « <i>Extreme</i> » qui existent en rouge. J'ai le 39 en magasin.</p>
<b>Proposition de produit</b>	<p><b>Vous</b> : Bonjour Monsieur.</p>
<b>Argumentation</b>	<p><b>Client</b> : Je ne suis pas sûr qu'elles soient bien solides.  <b>Vous</b> : C'est une fabrication de qualité, elles durent très bien dans le temps, de plus vous allez voir qu'elles sont très confortables, dites-moi ce que vous en pensez. De plus, elles tiennent très bien au pied sans le serrer.</p>
<b>Réponse aux objections</b>	<p><b>Vous</b> : Oui, quelle est votre pointure ?  <b>Client</b> : Du 39.  <b>Vous</b> : Qu'est-ce qui vous plaisait dans ces chaussures ?  <b>Client</b> : Ce sont des baskets confortables, qui n'ont pas de lacet et qui tiennent très bien au pied.  <b>Vous</b> : Effectivement, elles sont connues pour leur qualité, la couleur est importante pour vous ?  <b>Client</b> : J'ai l'habitude d'avoir des baskets rouges, je les trouve facilement dans mon sac.</p>
<b>Vente additionnelle</b>	<p>Une fois en caisse :</p>
<b>Prise de congé</b>	<p><b>Vous</b> : Au revoir Monsieur.  <b>Vous</b> : Tenez, essayez-les. Elles sont confortables et n'ont pas de lacet.</p>

## EN CLASSE 3 – EXPLIQUER À L'ÉCRIT

Selon vous pourquoi est-il important de suite les étapes de la vente ?

## ACTIVITÉS DE MÉDIATION

### EN CLASSE 4 – JOUER LE RÔLE DU VENDEUR – EN BINÔME

Vous êtes vendeur dans un magasin de stylo, un client arrive, vous lui vendez un stylo en suivant les étapes de la vente.



## PARTIE 4.3 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

### EXERCICE 4.3.1 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

- On peut faire les étapes dans le désordre. Vrai  Faux
- Je peux ne pas regarder mon client quand je lui dis Bonjour. Vrai  Faux
- Poser des questions me sert pour comprendre ses besoins. Vrai  Faux
- Reformuler c'est : redire avec ses propres mots ce que dit le client. Vrai  Faux
- Je propose les produits en fonction des besoins du client. Vrai  Faux
- Une objection montre que le client ne veut pas le produit. Vrai  Faux
- Je peux proposer un produit en plus à mon client. Vrai  Faux

### EXERCICE 4.3.2 – COMPLÉTER LES EXPRESSIONS. EN LIGNE

- additionnelle
- aux objections
- des besoins
- de fidélité
- des produits

Recherche

Proposer


Vente

Réponse

Carte

## EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

### EN CLASSE 5 – CHOISIR UN PRODUIT ALTERNATIF POUR LE CLIENT ET EXPLIQUER POURQUOI À L'ORAL

MARQUE :NIKE  
 POINTURE : Du 35 au 46  
 COULEURS DISPONIBLES :   
 TYPE DE FERMETURE : SCRATCH  
 SEMELLE EXTÉRIEURE : PVC, bien adhérente  
 DOUBLURE : Épaisse, protégeant du froid  
 DESSUS : Cuir  
 SEMELLE INTÉRIEURE : Souple avec fonction massage  
 ÉLÉMENTS RÉFLÉCHISSANTS SUR LE CÔTÉS



MARQUE : FILA SKIP

POINTURE : Du 35 au 49

COULEURS DISPONIBLES : 

TYPE DE FERMETURE : ÉLASTIQUE

SEMELLE EXTÉRIEURE : PVC, crantée et souple

DOUBLURE : molletonnée

DESSUS : Mailles

SEMELLE INTÉRIEURE : Anti transpirante et rembourrée



## EN CLASSE 6 – ÉCRIRE DES AVANTAGES DES CARACTÉRISTIQUES CI-DESSOUS.

### Exemple:

*Matière synthétique et textile* ⇨ *Possibilité de laver les chaussures*

Doublure épaisse ⇨

Semelle crantée et souple ⇨

Fermeture avec scratch ⇨

Élément réfléchissant sur les côtés ⇨

Semelle intérieure rembourrée ⇨

## PARTIE 4.4 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

### A/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE /4

Qu'est-ce qu'une rupture de stock ?

- Un produit qu'on n'a plus en stock.
- Un produit qu'on a en stock.
- Un produit qu'on ne veut pas vendre.

Donner le contraire de « qualité » :

- De marque.
- Qui a des défauts.
- Particularité.

Que signifie le mot « indisponible » ?

- Qui n'existe pas
- De mauvaise qualité.
- Pas en stock.

Conseiller quelqu'un, c'est :

- Lui interdire un produit.
- Lui imposer un choix.
- Lui suggérer des idées.

### B/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION /4

- Objection
- Pointure
- Rayon
- Accueillir
- 

Remarque du client qui montre une interrogation sur le produit :

Recevoir quelqu'un de manière agréable :

Taille des pieds :

Meuble de magasin :

### C/ COMPLÉTER AVEC LES MOTS SUIVANTS /4

- besoins
- objections
- questions
- alternative
- 

La vente d'un produit à un client demande de l'écoute et de poser des \_\_\_\_\_. Surtout quand on n'a pas le produit qu'il veut. Il faut lui proposer une \_\_\_\_\_ dans notre gamme de produit qui correspond à ses \_\_\_\_\_ et répondre à ses \_\_\_\_\_.

D/ VRAI OU FAUX ?

/4

- Après Bonjour, il faut dire Monsieur ou Madame. Vrai  Faux
- Si on n'a pas le produit, le client doit aller voir ailleurs. Vrai  Faux
- Je propose une alternative au client en cas de rupture. Vrai  Faux
- Je lui pose des questions pour comprendre son besoin. Vrai  Faux

E/ CHOISIR LA BONNE RÉPONSE

/4

- additionnelle • aux objections • des besoins • des produits •

Recherche

Proposer

Vente

Réponse

## ÉVALUATION EN CLASSE

A/ SÉLECTIONNER LES MOTS ENTENDUS DANS LA VIDÉO. /4

Matériel  
Rupture\_de\_stock  
Indisponible  
Pointure  
Mince  
Qualité  
Conserver  
Rideau

B / EXPLIQUER LES DIFFÉRENCES ENTRE LES DEUX VENTES DE LA VIDÉO /4

C/ RELIER LES ÉTAPES DE LA VENTE AVEC LE DIALOGUE /4

<b>Recherche des besoins</b>	<p><b>Vous :</b> Je vous montre les chaussettes pour aller avec ?  <b>Client :</b> Non, merci j'ai ce qu'il faut.</p>
<b>Argumentation</b>	<p><b>Client :</b> Je ne suis pas sûr qu'elles soient bien solides.  <b>Vous :</b> C'est une fabrication de qualité, elles durent très bien dans le temps, de plus vous allez voir qu'elles sont très confortables, dites-moi ce que vous en pensez. De plus, elles tiennent très bien au pied sans le serrer.</p>
<b>Réponse aux objections</b>	<p><b>Vous :</b> Oui, quelle est votre pointure ?  <b>Client :</b> Du 39.  <b>Vous :</b> Qu'est-ce qui vous plaisait dans ces chaussures ?  <b>Client :</b> Ce sont des baskets confortables, qui n'ont pas de lacet et qui tiennent très bien au pied.  <b>Vous :</b> Effectivement, elles sont connues pour leur qualité, la couleur est importante pour vous ?  <b>Client :</b> J'ai l'habitude d'avoir des baskets rouges, je les trouve facilement dans mon sac.</p>
<b>Vente additionnelle</b>	<p><b>Vous :</b> Tenez, essayez-les. Elles sont confortables et n'ont pas de lacet.</p>

D/ CHOISIR LA RÉPONSE APPROPRIÉE. /4

Un client cherche un produit, mais ne sait pas exactement ce dont il a besoin :

- Je le laisse chercher et l'accueillerai en caisse.
- Je lui dis qu'il faut qu'il se renseigne sur internet et revienne ensuite.
- Je lui montre le rayon où se trouvent des produits similaires.
- Je lui pose des questions pour lui proposer des articles.

Quand je propose un produit à un client :

- Je lui donne toutes les caractéristiques du produit.
- Je lui donne les caractéristiques en fonction de ce qu'il m'a dit.
- Je lui donne un minimum de caractéristiques.
- Je ne lui donne aucune caractéristique.

Quand je propose un produit à un client et qu'il fait une objection :

- Je lui réponds en argumentant.
- Je lui donne raison et lui explique qu'il faut faire avec.
- Je ne réponds pas pour ne pas parler de choses négatives.
- Je lui propose d'aller dans un autre magasin

Après avoir vendu l'article que le client cherche :

- Je l'accompagne à la caisse si je peux.
- Je lui dis au revoir.
- Je pars m'occuper d'un autre client
- Je lui propose un produit qui va avec celui qu'il a choisi.

#### E/ ÉCRIRE DES AVANTAGES DES CARACTÉRISTIQUES CI-DESSOUS. /4

Matière synthétique et textile ⇒

Doublure épaisse ⇒

Semelle cranté et souple ⇒

Fermeture avec scratch ⇒