

Parcours : Vente et commerce

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

UNITÉ 4 – ACCUEILLIR ET VENDRE

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

Compétences développées :

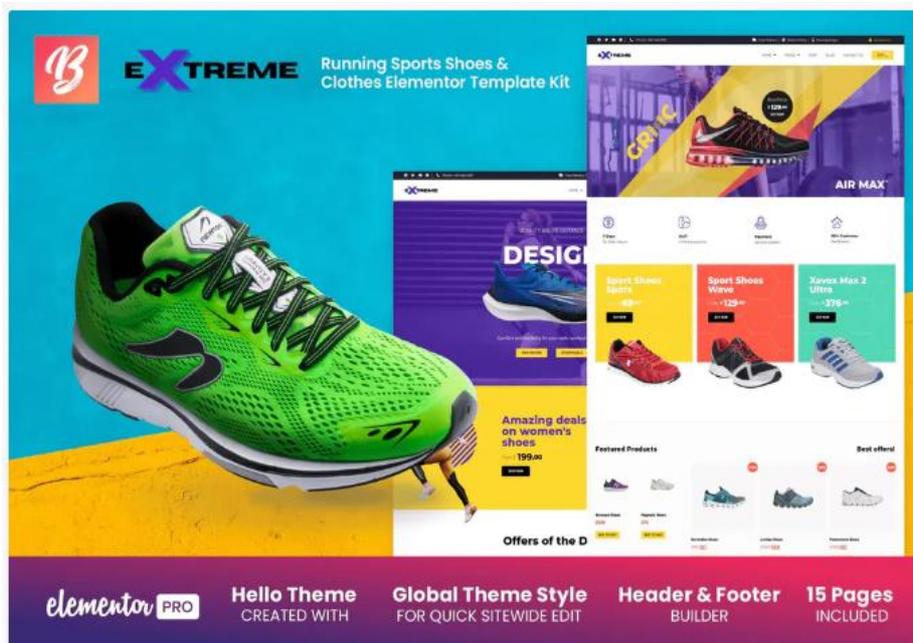
- Accueillir chaleureusement et convenablement les clients.
- Déterminer les souhaits / motivations du client dans ses achats : par le biais de questions, en début ou fin de conversation.
- Suggérer une alternative à la demande d'un client.
- Développer un argumentaire de vente clair et cohérent : formuler 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

Corrigé :

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 « peinture » ?

- 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 • Peinture • Objection •

Indisponible :

Taille des pieds :

Recevoir quelqu'un de manière agréable :

Meuble de magasin :

Remarque du client qui montre une interrogation sur le produit :

Corrigé :

Indisponible : Rupture de stock ✓

Taille des pieds : Peinture ✓

Recevoir quelqu'un de manière agréable : Accueillir ✓

Meuble de magasin : Rayon ✓

Remarque du client qui montre une interrogation sur le produit : Objection ✓

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 _____.

Corrigé :

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

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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>
Je propose une alternative au client en cas de rupture.	Vrai	<input checked="" type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je lui pose des questions pour comprendre son besoin.	Vrai	<input checked="" type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je lui explique toutes les caractéristiques du produit.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input checked="" type="checkbox"/>
* note au formateur : 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 checked="" 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

* Note au formateur : Exercice qui peut se faire à l'écrit ou à l'oral

Réponse possible :

L'accueil est personnalisé (présence de « Monsieur »)

Le client a les mêmes demandes, mais dans la seconde vente, le vendeur demande au client pourquoi il veut ce modèle en particulier.

Il peut donc proposer une alternative en prenant en compte ses besoins.

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

Accueil du client	Vous : Je vous montre les chaussettes pour aller avec ? Client : Non, merci j'ai ce qu'il faut
Recherche des besoins	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 « <i>Extreme</i> » qui existent en rouge. J'ai le 39 en magasin.
Proposition de produit	Vous : Bonjour Monsieur. Client : Je ne suis pas sûr qu'elles soient bien solides.
Argumentation	Vous : 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.
Réponse aux objections	Vous : Oui, quelle est votre pointure ? Client : Du 39. Vous : Qu'est-ce qui vous plaisait dans ces chaussures ? Client : Ce sont des baskets confortables, qui n'ont pas de lacet 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.
Vente additionnelle	Une fois en caisse : Vous : Au revoir Monsieur.
Prise de congé	Vous : Tenez, essayez-les. Elles sont confortables et n'ont pas de lacet.

EN CLASSE 3 – EXPLIQUER À L'ÉCRIT

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

Réponse possible :

Cela permet de bien comprendre ce que veut le client. On peut donc lui proposer les bons produits. Le client achètera sans doute et sera content de son achat. En plus, s'il est bien conseillé, il reviendra plus facilement. Pour le vendeur, c'est aussi plus facile pour garder en tête la satisfaction client.

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.

*Note au formateur : peut se faire à l'écrit ou à l'oral, utiliser par exemple les stylos des trousse des apprenants (ou autres objets). Le client doit avoir en tête un article présent dans le choix de produits et ne doit pas être précis sur sa demande, de manière que le vendeur puisse poser des questions. Ex : *je cherche un stylo*.

Réponse possible :

L'apprenant doit passer par toutes les étapes de la vente du point professionnel tout en veillant à son savoir-être et à son langage.

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 <input type="checkbox"/>	Faux <input checked="" type="checkbox"/>
Je peux ne pas regarder mon client quand je lui dis Bonjour.	Vrai <input type="checkbox"/>	Faux <input checked="" type="checkbox"/>
Poser des questions me sert pour comprendre ses besoins.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
Reformuler c'est : redire avec ses propres mots ce que dit le client.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
Je propose les produits en fonction des besoins du client.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>
Une objection montre que le client ne veut pas le produit.	Vrai <input type="checkbox"/>	Faux <input checked="" type="checkbox"/>
Je peux proposer un produit en plus à mon client.	Vrai <input checked="" type="checkbox"/>	Faux <input type="checkbox"/>

EXERCICE 4.3.2 – COMPLÉTER LES EXPRESSIONS. EN LIGNE

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

Recherche

Proposer

Vente

Réponse

Carte

Corrigé :

- 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



***Note au formateur :** il n'y a pas de réponse meilleure que l'autre, l'idée est d'argumenter. Peut se faire en battle.

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

Exemple:

Matière synthétique et textile ⇒ Possibilité de laver les chaussures

Doublure épaisse ⇒ Tient chaud aux pieds

Semelle cranté et souple ⇒ Adhère bien au sol

Fermeture avec scratch ⇒ On peut les serrer comme on veut / Rapide à mettre

Élément réfléchissant sur les côtés ⇒ Permet d'être visible de nuit

Semelle intérieure rembourrée ⇒ Confortable

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 :

Corrigé :

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 _____.

Corrigé :

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

D/ VRAI OU FAUX ? /4

- | | | | | |
|---|------|-------------------------------------|------|-------------------------------------|
| Après Bonjour, il faut dire Monsieur ou Madame. | Vrai | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> |
| Je propose une alternative au client en cas de rupture. | Vrai | <input checked="" type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Je lui pose des questions pour comprendre son besoin. | Vrai | <input checked="" type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |

E/ CHOISIR LA BONNE RÉPONSE /4

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

Recherche

Proposer

Vente

Réponse

Corrigé :

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

Corrigé :

Matériel
Rupture_de_stock
Indisponible
Pointure
Mince
Qualité
Conserver
Rideau

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

* Note au formateur : Exercice qui peut se faire à l'écrit ou à l'oral. Mettre la vidéo à disposition.

Réponse possible :

L'accueil est personnalisé (présence de « Monsieur »)

Le client a les mêmes demandes, mais dans la seconde vente, le vendeur demande au client pourquoi il veut ce modèle en particulier.

Il peut donc proposer une alternative en prenant en compte ses besoins.

* Note au formateur :

1 point pour la personnalisation de l'accueil

1 point si le fait de poser des questions est annoncé

1 point si le fait de proposer un autre produit est annoncé

1 point si le fait de prendre en compte les besoins du client est annoncé

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

Recherche des besoins	<p>Vous : Je vous montre les chaussettes pour aller avec ? Client : Non, merci j'ai ce qu'il faut.</p>
Argumentation	<p>Client : Je ne suis pas sûr qu'elles soient bien solides. Vous : 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>
Réponse aux objections	<p>Vous : Oui, quelle est votre pointure ? Client : Du 39. Vous : Qu'est-ce qui vous plaisait dans ces chaussures ? Client : Ce sont des baskets confortables, qui n'ont pas de lacet 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.</p>
Vente additionnelle	<p>Vous : 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	⇒ Possibilité de laver les chaussures
Doublure épaisse	⇒ Tient chaud aux pieds
Semelle cranté et souple	⇒ Adhère bien au sol
Fermeture avec scratch	⇒ On peut les serrer comme on veut / Rapide à mettre

*NOTE AU FORMATEUR :

POUR L'ÉVALUATION ORALE : 20 POINTS RÉPARTIS, À TITRE INDICATIF.

ENTRE 0-5 POINTS : UNITÉ À REVOIR À L'AIDE DU FORMATEUR – NON ACQUIS

ENTRE 5 ET 10 : UNITÉ À REVOIR – NON ACQUIS

ENTRE 10 ET 13 : CORRECT- EN COURS D'ACQUISITION

ENTRE 13 ET 16 : GLOBALEMENT ACQUIS

ENTRE 17 ET 20 : ACQUIS

POUR L'ÉVALUATION ÉCRITE – 20 POINTS (20 ITEMS)