

# CAVISTE (Ce qu'il ne faut pas faire)

## Thème : Vin pour un repas festif

**Situation de vente : Vins pour accompagner un repas.**

**Mobile d'achat : SonCAS - Sympathie, convivialité et Argent**

IMAGES	SONS
<b>1- ACCUEIL</b>	
Le vendeur range des bouteilles dans le rayonnage. La cliente regarde les vins à côté de lui mais il ne bouge pas. La cliente finit par l'interpeller.	Cliente : Excusez-moi, je suis invitée à un repas chez des amis, j'ai besoin d'une bouteille de vin et j'y connais rien en vins.
	Vendeur : C'est pour vous ou pour offrir ?
	C : C'est pour un dîner chez des amis !
	V : Ah, eh ben tout est possible ! Rouge, rosé ou blanc ?
<b>2 - RECHERCHE DES BESOINS</b>	
	C : Je ne sais pas... Rouge. C'est pour aller avec une viande d'agneau.
Le vendeur semble impatient (d'autres tâches plus importantes l'attendent). Il ne s'attarde pas sur la recherche des besoins.	V : Ah oui, alors rouge en effet. Bordeaux, Côte du Rhône, Bourgogne? C : Alors là, je ne sais vraiment pas moi !
<b>3 - PROPOSER LES PRODUITS</b>	
	V : Ecoutez, regardez, on a le St Emilion là qui est très bien. Il est en promo en plus, en ce moment, 29,60 euros.
	C : 29,60 euros, mais c'est presque 30 euros ! Enfin, c'est cher, non ?
	V : Cher ? Non, c'est pas cher, non, allez faire un tour dans le quartier, vous allez voir, vous ne trouverez pas moins cher.
	C : Peut-être mais c'est pas du tout mon budget.
	V : C'est quoi votre budget ?
	C : 10-15 euros maxi.
Le vendeur fait la moue.	V : Ah, oui !
Temps de réflexion.	
La cliente voit un vin qui retient son attention et montre la bouteille.	C : Et là ? Ca, c'est quoi ? C'est bien pour offrir ?
	V : Ouais c'est pas mal ça, c'est bien, c'est dans votre budget. Vous n'aurez aucun problème avec celui-là.
	C : Bon, allons-y pour le Haut médoc ! V : Parfait

## CAVISTE (Ce qu'il ne faut pas faire)

### Thème : Vin pour un repas festif

<b>4 -VENTE ADDITIONNELLE</b>	
Le vendeur prend la bouteille et se dirige vers la caisse. On sent qu'il est absorbé par autre chose que sa cliente.	
La cliente s'arrête.	C : J'aurais besoin d'un apéritif aussi!
Le vendeur n'a pas écouté attentivement.	V : Alors, un digestif... Vous aimez quoi comme digestif ?
	C : Non, excusez moi, un apéritif !
	V : Ah un apéritif ! Vin cuit, apéritif anisé, whisky...J'ai un très bon whisky mais il est plutôt cher, mais...
	C : C'est quoi la différence entre les trois ?
	V : Le cuit, c'est sucré, l'anisé, c'est du pastis et le whisky c'est très fort.
	C : Ben, ça ne me dit rien, non...
	V : Si vous prenez rien à boire, vous pouvez toujours prendre des petits gâteaux apéritifs.
	C : Pourquoi pas. Qu'est-ce que vous me proposez ?
Il lui montre le présentoir avec tous ses produits.	V : On a de très bonnes cacahuètes, des noix de cajou, des choses comme ça. J'ai aussi des amuse-gueules plus originaux : du pain à l'ail, des mini baguettes au gouda, à la ciboulette, des allumettes au fromage...
	C : Ben, je ne vais pas prendre trop de risques. Je vais prendre des allumettes au fromage.
	V : Ouais ! Entendu
<b>5 – FINALISER LA VENTE.</b>	
Le vendeur fait le compte.	V : Voilà ça vous fera 18 euros.
La cliente lui tend sa carte de fidélité.	C : Tenez, ma carte de fidélité.
	V : Ah, non, fallait me le dire avant. J'ai enregistré votre compte maintenant.
	C : Ben, écoutez, je ne pouvais pas savoir.
Le vendeur pas coopératif finit par refaire le compte en soupirant.	V : Bon, on va recommencer alors.
	C : Ben, oui !
<b>6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT</b>	
	V : Alors, ça vous fera 16 du coup.
	C : Voilà
	V : Voilà madame
	C : Merci, monsieur, au revoir.
	V : Au revoir