

COMMERCE BIO (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Petit déjeuner équilibré (thé, confiture, miel, pain)

Situation de vente : Achat d'un petit déjeuner

Motivation d'achat : SonCas - Confort et Sécurité

IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur est en train de ranger ses boîtes dans les rayons.	
Une cliente l'interpelle.	C : Bonjour V : Bonjour.
	C : J'aimerais savoir ce qu'il faut que j'achète pour un déjeuner diététique.
Il continue son travail et montre les produits du menton. Phase d'accueil ratée.	V : Tout est là. Regardez.
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
	C : J'vois bien mais comme confiture vous me proposez quoi ?...
Le vendeur répond du tac au tac. Sans questionner la cliente.	V : Ben on a 7 références pour la confiture et près de 20 pour la compote de fruits alors... C : Et le miel ?
Pas de recherche de besoin et de conseils personnalisés.	V : Vous l'avez là le miel : on en a 10 actuellement. C : Vous pouvez m'aider à choisir une confiture sans sucre ?
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
Le vendeur abandonne son rangement de mauvaise grâce et se place près de la cliente.	V : On n'a pas de confiture sans sucre. Ce sera de la purée de fruits. Voyez par exemple là... purée de fraise avec 56% de fruits, de la pectine de fruits, du citrate de calcium, sans sucre ajouté, sans colorant, sans conservateur. C : Il n'y a pas trop de calories là dedans ?
Il lit l'étiquette sur le pot de confiture. Lecture d'un vocabulaire technique sans explication qui n'apporte rien à la vente.	V : Valeur énergétique : 552 kj/130 kcal. Protéines : 0,5 g. 32 gr de Glucides et la teneur en sucre est de 32 g pour 100 g.
La cliente, un peu abasourdie par le flot de chiffres.	C : Je...je vais prendre la fraise. V : Très bien. C : Et... et... le miel ?
Déclinaison d'un nombre trop important de références sans valorisation des produits.	V : Miel toutes fleurs, miel d'eucalyptus, miel de montagne, miel de châtaignes, miel de sapin, miel de mandarinier, miel d'oranger... C : Vous n'avez pas du miel d'acacia ?

COMMERCE BIO (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Petit déjeuner équilibré (thé, confiture, miel, pain)

	V : Si bien sûr. Voilà, c'est bien ça pour mettre sur du pain. C'est très bien.
	C : Je vais prendre l'acacia.
	V : Bien
	C : Et comme thé digeste vous avez quoi ?
	V : Oh la la, ben on en a une bonne quinzaine !
	C : Parce qu'on m'a dit qu'il valait mieux éviter le thé fumé le matin. Et je préférerais donc quelque chose de léger.
	V : Ben prenez un thé vert alors, on en a des aromatisés.
	C : C'est léger le thé vert ?
	V : Oui.
	C : OK je vais faire ça, mais aromatisé à quoi ?
Le vendeur ne mène pas sa vente, il cherche à expédier au plus vite sa cliente.	V : Oh ben y'en a plein. Tenez, celui qui se vend le mieux en ce moment c'est le jasmin. Ca marche bien ça le jasmin.
	C : Bon, je vais essayer ça.
	V : Ouais.
4 -VENTE ADDITIONNELLE	
Le vendeur laisse la cliente filer vers la caisse. Pas de vente additionnelle.	
5 – FINALISER LA VENTE.	
La cliente est à la caisse. Le vendeur qui est venu pour l'encaisser ne propose rien alors qu'il y a plein de fiches et d'échantillons de thés sur le comptoir.	V : Alors... Voilà cela vous fera 18,50.
	C : D'habitude on me propose toujours quelque chose !
Le vendeur lui en sort une poignée de fiches.	V : Excusez-moi j'ai oublié ! Tenez. Voilà.
La cliente est interloquée par le manque d'intérêt du vendeur.	C : Merci quand même.
	V : Pas de quoi !
6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT	
	C : Au revoir
Le vendeur dit un bref au revoir à peine audible. Il s'occupe déjà d'autre chose.	V : Au revoir.