

# COMMERCE BIO (Ce qu'il faut faire)

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

Situation de vente : Achat d'un petit déjeuner

Motivation d'achat : SonCaS - Confort et Sécurité

CE QU'IL FAUT FAIRE	
IMAGES	SONS
<b>1- ACCUEIL</b>	
Le vendeur range ses produits dans les rayons. Il voit la cliente embarrassée face aux produits. Il va à sa rencontre.	Vendeur : Bonjour Madame.
	Cliente : Bonjour !
	V : Qu'est-ce que je peux faire pour vous ?
	C : J'aimerais savoir ce qu'il faut que j'achète pour un déjeuner diététique.
<b>2 - RECHERCHE DES BESOINS</b>	
	V : Alors d'abord, qu'avez-vous l'habitude de prendre le matin ?
	C : Eh ben pas grand-chose... Mais je sens qu'il est important pour moi que je prenne un bon petit déjeuner car je suis très active et je déjeune tard... jamais avant 13 heures.
	V : Q'entendez-vous par « pas grand-chose » ?
	C : Une tasse de café et parfois, parfois, une tranche de pain.
Reformulation et vérification de la motivation d'achat « confort et sécurité ».	V : Vous recherchez donc un petit déjeuner suffisamment copieux, pour vous donner de l'énergie toute la matinée, mais équilibré, c'est ça ?
	C : Oui tout à fait.
<b>3 - PROPOSER LES PRODUITS</b>	
Proposition d'un choix de deux produits.	V : Bien, dans ce cas, je vous propose peut-être de prendre une purée d'amandes... Voyez, à mettre sur du pain demi-complet ou de la confiture si vous préférez.
	C : Oui, je n'aime pas l'amande. Une confiture, euh, ben oui mais laquelle ? Il y a tellement de choix !
	V : C'est vrai, on a plus de 7 références pour la confiture et près de 20 pour les compotes de fruits alors...
	C : Vous pourriez m'aider à en choisir une sans trop sucre ?

## COMMERCE BIO (Ce qu'il faut faire)

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

Connaissance du produit et valorisation sans pour autant être trop technique.	V : Bien sûr. Alors par contre ce sera une purée de fruits, parce que la confiture a toujours du sucre ajouté. Voyez par exemple, cette purée de fraises. Elle contient 56% de fruits, elle est sans colorant, sans conservateur, sans sucre ajouté. De la pectine de fruits, du citrate de calcium.
	C : Et il n'y a pas trop de calories ?
Savoir faire : lecture des étiquettes pour répondre au besoin du client.	V : Beaucoup moins qu'avec une confiture en tout cas. Tenez, comparez, on prend une confiture : 253 kcal et la purée 153.
	C : Ah oui en effet ! Je vais prendre la purée de fraises.
	V : Très bien !
	C : Et concernant le miel, est-ce que je peux en prendre le matin ?
Vente conseil, choix divers, et réponse adaptée à la motivation d'achat « confort »	V : C'est une excellente idée. A condition de ne l'utiliser que pour sucrer votre boisson. Voyez parce que le miel est très énergétique et il se mélange assez mal avec les autres aliments. Alors, nous avons du miel de châtaignier, du miel de forêt, du miel de montagne...
	C : Vous n'avez pas du miel d'acacia ?
	V : Si si bien sûr ! C'est un miel liquide qui sera parfait pour le petit déjeuner.
	C : Bon, je vais suivre vos conseils. Et concernant les thés. Vous avez du thé léger ?
Valorisation du produit et incitation à l'achat.	V : Alors, le choix est très vaste, mais pour le matin, choisissez plutôt un thé vert ou un thé blanc. Ce sont des thés délicats qui ne sont pas fermentés. Ils viennent de Ceylan, de Chine ou d'Inde. Certains sont aromatisés. Tenez, j'en ai un vert, je vais vous le faire goûter.
	C : Hum ! Ah ce thé vert au jasmin, il est vraiment divin ! je vais me régaler ! Oui j'vais le prendre.
« sécurité ».	V : Très bien. Attendez. Prenez celui-ci. Voilà.
	C : Merci.
<b>4 - VENTE ADDITIONNELLE</b>	
Ils sont maintenant à la caisse. Ecoute active qui permet une vente additionnelle	C : Vous me mettez un pain demi-complet ? C'est bien ce que vous m'avez dit tout à l'heure ?

## COMMERCE BIO (Ce qu'il faut faire)

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

Conseil produit.	V : Oui c'est bien ça. Je vous conseille de commencer par le pain demi-complet et ensuite, vous pourrez goûter au pain complet.
<b>5- FINALISER LA VENTE</b>	
Il lui glisse des échantillons de thé dans son sac. Incitation à revenir pour effectuer d'autres achats	V : Voilà cela vous fera 21,50, s'il vous plaît. Tenez, je vous mets quelques échantillons de thés, comme ça vous pourrez les goûter.
	C : Merci c'est gentil !
<b>6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT</b>	
Incitation à revenir.	V : Voilà madame, au revoir et n'hésitez pas à me faire part de vos remarques.
	C : Volontiers, au revoir et merci.