

EPICERIE (Ce qu'il faut faire)

Thème : Goûter

Situation de vente : Achat d'un goûter

Motivation d'achat : SoNCAS - Sympathie, Nouveauté, Confort, Argent, Sécurité

IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur est impeccable. Sourire, convivialité... Il reconnaît la cliente qui entre dans son épicerie.	V : Bonjour madame Durand, comment allez-vous ? C : Bien merci, et vous monsieur Colin ? V : Très bien, merci. Que puis-je faire pour vous aujourd'hui ? C : Je dois préparer de toute urgence un goûter pour les enfants. Vous savez on est un groupe de parents à organiser chaque mercredi un goûter et la personne qui devait s'en occuper aujourd'hui a eu un empêchement de dernière minute. Alors les enfants arrivent dans une heure et je dois me dépêcher.
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
Recherche cherchant à cerner le public visé, les quantités, le budget.	V : Et bien on va s'en occuper. Il y aura combien d'enfants à ce goûter ?
	C : 6
	V : Quel âge ont-ils ?
	C : Entre 6 et 8 ans
	V : Vous avez un budget particulier ?
	C : On se partage les frais entre parents, faut pas que ça dépasse 30 euros, pour que ça fasse un coût de 5 euros par enfant.
	V : D'accord, donc un goûter pour 6 enfants entre 6 et 8 ans, c'est ça ?
Assertivité du vendeur.	C : Oui, c'est ça Mr Colin. V : Bon, votre budget est tout à fait raisonnable, on va pouvoir leur proposer un goûter qui leur plaira, j'en suis sûr.
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
Au rayon boissons.	V : Vous avez là les boissons gazeuses. Ça plaît en général beaucoup aux enfants.
Elle lui montre les nectars placés juste à côté.	C : Hum... Non les boissons gazeuses sont souvent trop sucrées, je préfère les jus de fruits. Tiens celui-là par exemple.
Prise en compte du public visé et vente	V : Alors ça c'est du nectar de fruits. C'est

EPICERIE (Ce qu'il faut faire)

Thème : Goûter

conseil.	plus sucré que du 100% jus de fruits. Si vous souhaitez quelque chose de moins sucré, il vaudrait mieux prendre du pur jus de fruits à ce moment là.
	C : Ah bon, il y a une différence entre le nectar et le pur jus de fruits ?
Connaissance de la composition des produits vendus.	V : Oui, le nectar de fruits c'est de la purée de fruits avec du sucre ajouté et de l'eau. Ce n'est pas le cas pour le pur jus de fruits.
Elle se déplace vers les jus de fruits	C : Alors je vais prendre plutôt du jus de fruits. Euh, les 3 aux pommes par exemple.
Proposition sur le mode interrogatif.	V : Très bien. Pourquoi ne pas diversifier les goûts ? Il y a aussi du jus d'ananas ou du jus de raisin...
	C : Ah oui c'est une bonne idée, je vais en prendre pomme, ananas et raisin svp.
Prise en compte des souhaits de la cliente avant la proposition des produits.	V : Parfait. Et... En ce qui concerne le goûter lui-même, vous avez une idée de ce que vous voulez ?
	C : Je sais pas. Je n'ai pas encore regardé.
Ils se déplacent au rayon gâteaux.	V : Je vais vous montrer, venez c'est par là... Alors je peux vous proposer des gâteaux, j'ai de la brioche tranchée, j'ai des gaufres liégeoises, des crêpes, des madeleines...
	C : Ben.. je ne sais pas. Ben j'vais prendre des madeleines ça me paraît bien.
Proposition des quantités en relation avec la recherche des besoins, effectuée au préalable.	V : Celles-ci sont très bonnes, elles pourraient plaire aux enfants. Je vous en mets 3 paquets ?
	C : Oui, d'accord. Et des gâteaux secs. La dernière fois vous m'aviez conseillé des gaufrettes que mes enfants ont vraiment beaucoup aimées. Avec ça je suis sûre de pas faire d'erreur.
Il lui montre les gaufrettes. Le vendeur a mémorisé les achats antérieurs. (vente personnalisée)	V : C'était celles-ci.
	C : Parfait. Et bien je vais en prendre 3 paquets, en plus des madeleines.
	V : Vous pourriez aussi prendre un paquet de bonbons peut-être ?
	C : Ah oui pourquoi pas. Mais il m'en faut des sans sucre. Vous en avez ?
Il lui montre le paquet de bonbons. Prise en compte de SONCAS.	V : Oui, on a justement une nouveauté. Ceci, qui plaît beaucoup aux enfants et aux adultes d'ailleurs.
	C : Parfait j'vais essayer ça.
	C : Voilà !
	C : Je vais essayer. Parfait...Bon ben ça ira.

EPICERIE (Ce qu'il faut faire)

Thème : Goûter

4- VENTE ADDITIONNELLE	
Ils se dirigent vers la caisse. Il enregistre les achats. La proposition de vente additionnelle en rapport avec le profil de la cliente (fidèle).	V : Et voilà ! Et votre journal, madame Durand, vous ne le prenez pas aujourd'hui ?
Elle prend son journal dans le présentoir.	C : Ah mais oui...Bien sûr, j'allais oublier avec toutes ces histoires.
	V : Et votre pain ? Je vous mets une baguette par trop cuite comme d'habitude ?
Il lui sert une baguette.	C : Oui, comme d'habitude svp.
	V : Parfait.
5 – FINALISER LA VENTE.	
	V : Voilà. Alors, en ce qui concerne le goûter, cela fait 26 euros 30. On est dans le budget !
	C : Exactement monsieur Colin.
L'écoute active de départ permet au vendeur de différencier les budgets et il l'annonce au moment du paiement.	V : Plus 1,70 pour le journal et la baguette. Soit 28 euros tout rond Svp.
	.
6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT	
La cliente paye.	C : Voilà.
	V : Merci. Et deux qui font trente.
	C : Merci bien.
Paroles conviviales pour finaliser la vente en rapport avec le mobile d'achat de la cliente.	V : Merci bien madame. Passez une bonne après-midi avec les enfants. Avec le temps qui fait ils vont pouvoir jouer dehors.
	C : Oui, c'est sûr, ce sera plus tranquille qu'à l'intérieur.
	V : Au revoir !
	C : Au revoir monsieur Colin, à bientôt