

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

## Thème : Plateau fromages

**Situation de vente :** Achat d'un plateau de fromages pour une invitation

**Mobile d'achat :** SonCas - Sympathie, convivialité

IMAGES	SONS
<b>1- ACCUEIL</b>	
Le vendeur est en train d'installer des produits dans sa vitrine. Une cliente entre dans le magasin. Il n'accueille pas sa cliente, ne la regarde pas et s'occupe de son installation de fromages.	Cliente : Bonjour !
Registre de langue relâché tout au long de la vente et une prise en compte de l'interlocuteur négligée (accueil, recherche des besoins, réponse aux besoins....) Il continue son rangement.	Vendeur : Bonjour (sans expression)
	Silence (7'')
	C : Hum ! Excusez moi... Vous pouvez me faire un plateau de fromages ? J'ai des amis à dîner ce soir.
<b>2 - RECHERCHE DES BESOINS</b>	
Phase inexistante, le vendeur n'a pas cherché à repérer les mobiles d'achat.	
Il lui désigne les plateaux en promotion. La phase recherche des besoins est totalement occultée et la réponse à la demande médiocre.	V : Un plateau de fromages ? ... Oui, on en a en promo, là. Ca vous irait ?
Hésitante et gênée.	C : Euh, montrez-moi...
Surprise par le décalage entre ses intentions d'achat (non formulées précisément) et la proposition de produits.	C : Ah...Mais, il n'y a que du chèvre !
Ton qui laisse entendre qu'il s'agit d'une cliente difficile à satisfaire. Le vendeur aurait dû lui faire une proposition sur un échantillon de produits.	V : Ah ! Et, vous n'aimez pas le chèvre ?
	C : Si, mais j'aurais bien aimé quelque chose d'un peu plus varié !
	V : De plus varié ? Euh ... Vous avez quoi comme budget ?
	C : Ecoutez, je ne sais pas, je ne me rends pas compte.
La réponse incommode la cliente.	V : Bon, alors...quel poids ? 300, 400 gr ?
L'agacement de la cliente monte.	C : Je ne sais pas ! ça fait combien 400 gr ?
Il lui montre un fromage qui ne correspond pas à la composition d'un plateau (raclette).	V : Ben... 400gr. Ben voilà, ça, ça fait 400 gr par exemple.
Non convaincue.	C : Vous n'avez pas autre chose ?
	V : Ben, vous voulez un AOC ? Un classique ?
	C : Ben...
Le vendeur poursuit une série de questions énoncées dans un vocabulaire technique qui	V : Une pâte cuite ? molle ? à croûte lavée ? Quel type de famille ?

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

### Thème : Plateau fromages

n'est pas une recherche de besoins efficace et qui indispose la cliente.	
Sur un ton agacé.	C : Je ...Je sais pas !
Le vendeur ne lui laisse pas le temps de répondre et prend l'initiative de composer le plateau de lui-même.	V : Bah, écoutez, j'vais vous faire un assortiment de tout ça alors !
Réponse contrainte de la cliente.	C : Bien ! Bien, bien, bien...
<b>3 - PROPOSER LES PRODUITS</b>	
Il place les fromages sur le plateau, sans laisser le choix à sa clientèle.	V : Hop, 3 petits cabécous, par exemple... Avec un morceau d'Abondance, du Roquefort...
Soupir.	C : Ce n'est pas un peu fort ?
Réponse aux objections ratée et le vendeur lui impose sa vente.	V : Trop fort ? Ah non, non, c'est pas fort le Roquefort. Du Camembert...
Septique.	C : Il est bien ?
Absence d'argumentaire produit et une réponse peu cordiale.	V : Si j'vous le propose, madame !
	C : Il...Il n'est pas fort en matière grasse ?
Réponse à l'objection inappropriée : formulation négative pour la deuxième fois consécutive et pas de justification de la réponse. Le produit n'est jamais valorisé.	V : En matière grasse ? Non !
<b>4 - VENTE ADDITIONNELLE</b>	
Vente forcée et argument bas de gamme. Le vendeur lui met d'autorité la bouteille dans une poche.	V : Tenez, je vous mets un petit Bourgogne pour boire avec. Vous verrez, il est très bien. Il est en promo en plus
Perplexe.	C : Un Bourgogne ? ... Vous croyez que ça va aller...
Le vendeur lui coupe la parole.	V : Oui, oui, je vous assure.
	C : Bon...nous verrons bien !
<b>5 – FINALISER LA VENTE.</b>	
Il tend le paquet à la cliente.	V : Voilà, alors 60€, s'il vous plait!
<b>6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT</b>	
La cliente paie et prend son plateau.	V : Merci
Au moment de partir, la cliente mécontente prend son plateau de fromages.	C : Monsieur !
Sur un registre, limite poli.	V : Madame !