

FROMAGER (Ce qu'il faut faire)

Thème : plateau de fromages

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

Mobile d'achat : SonCas - Sympathie, convivialité

IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur est habillé de façon impeccable.	
Attitude dynamique.	
Regard dirigé vers le client.	Vendeur : Bonjour Madame !
Sourire – convivialité.	Cliente : Bonjour Monsieur.
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
	V : Qu'est ce qui vous ferait plaisir, Madame ?
	C : J'ai un dîner ce soir et j'aimerais un plateau de fromages.
	V : Oui, c'est un repas exclusivement de fromages ?
	C : Euh, non. C'est une fin de repas.
Regard direct.	V : Une fin de repas. Combien de personnes serez-vous?
	C : Nous serons six.
	V : Et, il y aura des enfants ?
	C : Non pas d'enfants.
Reformulation.	V : Parfait. Alors nous disons un plateau de fromages pour six. Sans enfants et pour une fin de repas, c'est bien ça ?
	C : Tout à fait
	V : Très bien
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
	V : Vous avez des préférences, pour les produits ?
	C : Non, nous aimons tous les fromages.
	V : D'accord. Dans ce cas là, je peux vous proposer pour commencer du Cabécou. Je suppose que vous connaissez.
	C : Oui, j'en ai déjà mangé.
Il prend un petit plat contenant des Cabécous.	V : On l'appelait autrefois le Cabécou de Rocamadour. Aujourd'hui, on l'appelle, uniquement « Cabécou » pour éviter de le confondre avec le "Rocamadour". Trois

FROMAGER (Ce qu'il faut faire)

Thème : plateau de fromages

	pièces, ça vous va ?
	C : Hum...D'accord, mais c'est quel type de fromage ?
	V : C'est un fromage de chèvre au lait cru.
	C : D'accord, ça me va
Il prend le gruyère Abondance.	V : D'accord. Ensuite...Ensuite, si vous voulez, un grand classique : Gruyère Abondance. Il est affiné à point, c'est un régal !
	C : Ecoutez...Très bien. Je vous fais confiance.
	V : Parfait
	V : Ah ! On aurait pu aussi vous mettre un morceau de cet excellent Livarot. C'est une pâte molle à croûte lavée. Il est tout juste à point et en plus c'est la bonne saison pour le manger.
	C : Il y a des saisons pour les fromages ?
	V : Bien sûr. Tenez, prenez un de nos petits fascicules. Il vous indiquera les meilleures périodes de l'année pour la dégustation de chaque fromage. Et puis, il pourra servir pour vos prochains achats.
La cliente prend le fascicule et le feuillette.	
	V : Si je puis me permettre, je vous proposerais aussi un morceau de ce très beau Roquefort.
Le vendeur prend un morceau de Roquefort.	
	C : J'ai peur que ce soit un peu fort non ?
Valorisation du produit et réponse au objection qui ne remet pas en cause le propos de la cliente.	V : Oh... vous savez, c'est un fromage puissant, avec du caractère, mais c'est bien, finalement, d'équilibrer les saveurs dans votre plateau.
	C : Vous avez raison. Mais ce n'est pas un fromage trop gras ?
	V : Non, non... Ne vous inquiétez pas, c'est un fromage qui contient beaucoup d'eau. Et de manière générale, plus un fromage est humide et moins il est gras.
	C : Alors d'accord.
Le vendeur prend sa lyre et montre la quantité qu'il s'apprête à couper.	V : Comme ça ? Ca vous va ?
La cliente acquiesce.	
	V : Euh...Pour finir, je vous propose de voyager un peu si vous voulez. Vous connaissez la fleur de maquis ?
	C : Non.

FROMAGER (Ce qu'il faut faire)

Thème : plateau de fromages

Il lui montre le fromage en question tout en continuant à argumenter pour valoriser son produit.	V : Alors ça, c'est une spécialité Corse. C'est un fromage tout en finesse. Vous verrez, c'est très frais avec une texture assez dense. Vous m'en direz des nouvelles !
	C : Parfait !
Geste commercial.	V : Alors, je vous arrange un plateau avec tous ces fromages et je vous mets aussi des étiquettes pour que vos invités puissent les identifier. C'est un cadeau de la maison.
	C : Merci bien, c'est gentil. C'est vrai que pour présenter tout ça, je me demandais bien comment faire...
Le vendeur prépare les fromages pour le plateau.	
4 – VENTE ADDITIONNELLE	
	V : Je termine votre paquet, est-ce qu'il y aurait autre chose qui vous ferait plaisir ?
	C : Euh....
	V : Une petite bouteille de vin, peut-être, pour accompagner vos fromages ?
La cliente regarde les vins sur les rayonnages.	C : Du vin... C'est une bonne idée. Mais quel vin pourrait se marier avec de telles merveilles ?
	V : Un bourgogne pourrait faire un très bon compromis.
Le vendeur prend une bouteille en présentation sur le comptoir et la montre à sa cliente.	Tenez, on a justement là un Monrchet, trois ans d'âge, excellent, qui pourrait plaire à tous vos invités, qu'en pensez-vous ?
	C : Je le trouve... très bien !
	V : Parfait, on garde.
Il place la bouteille dans une grande poche et la lui donne.	V : Avec ça, vous désirez autre chose ?
	C : Non, ça ira comme ça. Merci bien.
5- FINALISER LA VENTE	
Il tape le total	V : Alors, ça fera, 60 €, s'il vous plaît.
Pendant que la cliente paye.	C : Ah j'y pense maintenant : un ami m'a parlé d'un fromage qui s'appelle le Bouchon charentais, vous en avez ?
	V : Euh, non... Je dois dire que je ne connais pas ce fromage, mais je vais me renseigner si vous voulez.
	C : Avec plaisir.

FROMAGER (Ce qu'il faut faire)

Thème : plateau de fromages

6- PRENDRE CONGE DU CLIENT	
Il lui tend le plateau à deux mains.	V : Voilà
	V : Merci madame
	C : Merci à vous monsieur. Au revoir.
	V : Et ne vous inquiétez pas la prochaine fois que vous venez, je saurais tout sur le Bouchon charentais.
	C : Merci bien, à bientôt
	V : Au plaisir, au revoir.