

FRUITS ET LEGUMES (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Corbeille de fruits

Situation de vente : Achat d'une corbeille de fruits pour un dîner familial

Motivation d'achat : SONcas - Sympathie, Orgueil, Nouveauté

IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur est habillé d'une blouse pas très nette. Il est décoiffé et son comportement est désordonné. La cliente entre. Le registre de langue est relâché.	Cliente : Bonjour
	Vendeur : Jour !
Petit temps durant lequel la cliente regarde l'étalage.	V : Qu'est-ce qui faudra pour la p'tite dame ?
	C : J'aimerais bien une corbeille de fruits
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
	V : Bon, ben on va lui préparer ça !
	C : Très bien. Et bien dites ce que vous proposez par exemple...
Le vendeur n'écoute pas la cliente. Ne fait pas de recherche de besoin. Il continue sur son idée et s'adresse à sa collègue.	V : Tiens Ginette tu peux me passer le panier pour la corbeille steplaît ?
	V : Qu'est-ce que je vous mets comme fruits ?
	C : Euh, des fruits de saison mais j'serais pas contre quelques fruits exotiques.
	V : Ah et ben on a des très belles cerises !
	C : De saison ? Des cerises en février ?
	V : Ben oui, c'est la saison... en Australie !
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
	C : Bon alors là, soyons sérieux. Y a 80% de kérosène dans le prix de vos cerises là ! Non merci !
Le vendeur renonce donc aux cerises de mauvaise grâce.	V : Bon et ben écoutez j'peux vous mettre des paquets de mini-bananes, des kiwis... qu'est-ce que j'ai ? ... des oranges, des clémentines... Ah des pamplemousses
Il force la vente.	C : Ça fait pas un peu beaucoup là ?
Formulation négative et argument contestable.	V : Ben non hein ! Faut ça pour une corbeille !
Le vendeur n'a pas perçu la motivation d'achat (orgueil).	C : Et vos bananes là, elles sont pas un peu mûres ? Moi j'ai envie de les garder quelques jours quand même.
	V : Faites-moi confiance. Elles sont top ces bananes !
	C : Bon ben c'est pas grave, vous m'en mettez un

FRUITS ET LEGUMES (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Corbeille de fruits

	paquet seulement quand même.
	V : Bien
4 - VENTE ADDITIONNELLE	
La cliente regarde les autres produits, mais le vendeur n'accroche pas sur une demande potentielle. Il termine son paquet et oublie cette phase.	
5 – FINALISER LA VENTE.	
	V : Alors ça fera 20€ tout pile pour la p'tite dame !
6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT	
La cliente paye et prend son paquet.	C : Voilà.
Le vendeur ne s'occupe plus d'elle.	V : Merci Madame... Et voilà pour vous madame.
La cliente sort.	C : Merci.
	V : Merci Madame au revoir !