

FRUITS ET LEGUMES (Ce qu'il faut faire)

Thème : Corbeille de fruits

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

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

IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur est impeccable. Sourire, convivialité...	Vendeur : Bonjour Madame. Cliente : Bonjour
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
Recherche de besoin qui permet de déterminer les motivations d'achat.	V : Je peux vous renseigner ? C : Oui j'aimerais une corbeille de fruits
Recherche des besoins à partir d'une série de questions permettant de cerner les motivations d'achat ainsi que la nature des produits, les quantités, le moment de consommation, et la moyenne panier. Ecoute active du vendeur.	V : C'est pour vous ou pour offrir ?
	C : Non c'est pour moi. Un dîner familial.
	V : C'est pour quand ?
	C : Aujourd'hui.
	V : Combien de personnes ?
	C : Nous serons 8.
	V : D'accord. Est-ce que vous avez déterminé un budget ?
	C : Non pas spécialement
	V : Est-ce qu'il y aura d'autres desserts ?
	C : Non non.
V : Et est-ce que vous désirez majoritairement des fruits de saison ou bien des fruits exotiques?	
C : Des fruits de saison mais je ne suis pas contre quelques fruits exotiques.	
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
Propositions de produits accompagnés d'adjectifs valorisants.	V : Parfait. Alors je vous propose de commencer par 2-3 bananes de Martinique... Ensuite quelques oranges. J'ai d'excellentes sanguines. Tenez, goûtez vous allez voir, elles sont vraiment extras.
Elle goûte.	C : En effet
	V : Je vous mets aussi deux pamplemousses pour les amateurs. Quelques clémentines.
	C : Elles n'ont pas trop de pépins ?
Réponse à l'objection par une valorisation des qualités gustatives du produit.	V : Honnêtement elles ont quelques pépins en effet, mais elles ont tellement de goût que ce serait dommage de ne pas en profiter.
	C : Bien, je vous fais confiance
Incitation à la vente par la dégustation du produit.	V : Pour varier un peu les couleurs, je vous propose des kiwis du Sud Ouest. Ils sont très

FRUITS ET LEGUMES (Ce qu'il faut faire)

Thème : Corbeille de fruits

	fermes. Tenez vous pouvez en goûter un si vous voulez.
Elle goûte.	C : Hummmm !
	V : Ca vous convient ?
	C : Ils sont vraiment délicieux
Prise en compte du profil de la cliente (méthode SONCAS) et de l'esthétisme de la corbeille.	V : Très bien, alors je vous en mets donc 5 ou 6 pour composer votre corbeille. Pour continuer... peut-être quelques pommes pour les inconditionnels. Tenez, je vous propose des fruits de la passion pour diversifier les goûts et des Granny pour la couleur. D'accord ?
La cliente acquiesce.	
	V : Et pour finir... peut-être quelques dattes algériennes ? Ca peut faire assez joli dans une corbeille.
	C : Des dattes ! Mais c'est très sucré.
Réponse appropriée à l'objection.	V : C'est très sucré en effet, mais les autres fruits ont un apport en sucre plus léger et du coup le tout s'équilibre assez bien.
	C : Hum hum. Et elles viennent de quel coin d'Algérie vos dattes ?
Valorisation et connaissance du produit vendu.	V : Ce sont des Deglet Nour. Des doigts de lumière en arabe. C'est la reine des dates. Elles viennent du sud algérien, de Tolga. C'est une des plus grandes régions de production de dattes du Maghreb. Quelque chose comme 500 000 dattiers je crois.
	C : Bien. C'est original pour une corbeille de fruits, ça va les épater !
	V : Ca c'est sûr !
4- VENTE ADDITIONNELLE	
Le vendeur commence à fabriquer la corbeille de fruits. Proposition de vente additionnelle tout en la faisant habilement patienter.	V : Pendant que je vous fais votre corbeille, regardez s'il n'y a autre chose d'autre qui vous ferait plaisir. Il y aura des enfants à votre dîner ?
	C : Oui deux petits.
	V : Alors peut-être qu'ils seraient contents de boire des bons jus de fruit ?
	C : Qu'est-ce que vous me proposez ?
	V : Alors, on a d'excellents pur jus : pomme, raisin, pamplemousse...
La cliente prend une bouteille.	C : Je vais prendre pamplemousse.
	V : Très bien.

FRUITS ET LEGUMES (Ce qu'il faut faire)

Thème : Corbeille de fruits

5 – FINALISER LA VENTE.	
Geste commercial visant la satisfaction de la cliente, et un futur potentiel achat (fidélisation).	V : Voilà madame, j'ai presque terminé. Ah, on vient de recevoir d'excellentes mangues. Elles sont très belles. Je vous en offre une, vous me direz ce que vous en pensez.
	C : Merci beaucoup, c'est très gentil.
Il lui présente la corbeille.	V : Et voilà ! Qu'en pensez-vous ?
	C : Ah c'est superbe !
	V : Alors ça vous fera 35€ s'il vous plaît.
6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT	
La cliente paye.	C : Tenez.
	V : Merci.... Voilà madame.
	C : Merci.
Il lui tend la corbeille. Phrase qui incite à la fidélisation.	V : Tenez. Il ne me reste plus qu'à vous souhaiter un excellent dîner et vous me direz si vos invités ont apprécié.
	C : Promis.
	V : Voilà. Passez un bon après-midi. Au revoir madame.
	C : Vous aussi monsieur. Au revoir, et merci.