

CAVISTE (Ce qu'il faut faire)

Thème : Vin pour repas festif

Situation de vente : Vins pour accompagner un repas.

Mobile d'achat : SonCAs - Sympathie, convivialité et Argent

CE QU'IL FAUT FAIRE	
IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur est occupé à ranger des bouteilles.	
Dans les rayons. Une cliente entre. Il va au devant d'elle.	Vendeur : Bonjour madame.
	Cliente : Bonjour.
	V : Est-ce que je peux vous renseigner ?
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
Hésitante.	C : Oui, j'aimerais une bouteille de vin, mais je n'y connais rien en vins.
Questionnement qui permet de cerner les besoins de la cliente de façon précise.	V : Alors, c'est pour vous ou pour offrir ?
	C : C'est pour un dîner chez des amis.
	V : Et vous l'offrez pour qu'il reste en cave ou pour le consommer tout de suite...
	C : Pour le consommer
	V : Très bien, est-ce que vous connaissez le menu ?
	C : Alors... le menu ... Euh... En entrée, je ne sais plus... Ah si, en plat de résistance, je sais qu'il y a une épaule d'agneau avec des haricots blancs.
	V : Très bien, combien de personnes serez-vous?
	C : Nous serons 6.
Reformulation.	V : Donc, on va se diriger vers un vin pour un plat principal. Et vous m'avez dit de la viande d'agneau? Et vous serez 6, c'est ça ?
	C : Tout à fait.
	V : Vous avez déterminé un budget déjà ?
	C : Non, ça dépendra de ce que vous avez à me proposer.
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
Le vendeur fait à la cliente un maximum de trois propositions et lui montrant les produits auxquels il fait référence. Valorisation du produit. Rassure la cliente avec un argument de	V : Je peux vous proposer ce haut médoc de cinq ans d'âge. Il est assez équilibré, il se mariera parfaitement avec de la viande d'agneau. Dans un autre registre, j'ai ce Côte de Roussillon là, qui est très bien. Je connais le producteur, il

CAVISTE (Ce qu'il faut faire)

Thème : Vin pour repas festif

type fiabilité du producteur. Le vendeur utilise la relation de confiance avec sa cliente.	surprendra certainement vos hôtes et conviendra parfaitement avec votre viande. Ou alors, le Cahors, ici, il a beaucoup de caractère, il est très bien.
	C : J'hésite. Ah, le Roussillon, ça me plaît bien, mais si ça peut créer un effet de surprise... Mais qu'est-ce qu'il a de particulier ?
Valorisation du produit.	V : Il est légèrement corsé. Il a des arômes de fruits noirs assez intéressants. Il a une grande longueur en bouche. Euh, non, sincèrement, je pense qu'il sera très bien pour une épaule de mouton. Il est à 8 euros seulement.
	C : Allons-y pour le Roussillon. Et sinon...je me souviens que mon amie m'a dit qu'il y aura un poisson froid en entrée.
	V : S'il y a du poisson, je vous propose un petit blanc, pas trop sec, un peu sucré : ce petit chablis, par exemple. Il peut donner un peu de rondeur, vous savez, au poisson.
	Il est à combien votre chablis ?
	Il est à 12 euros.
	Oh là, c'est un peu cher, non ?
Réponse argumentée à l'objection.	C'est un vin qui a de très bons arômes. Il est un peu victime de sa notoriété.
Autre proposition.	Mais je peux aussi vous proposer un petit Bourgogne aligoté, très très bien.
	C : Et il est à combien ce bourgogne Ligoté.
	V (en souriant) : Aligoté ! Je vous explique, en fait c'est un cépage bourguignon qui produit un vin assez fruité aux arômes de pomme et de citron .Voilà. Il est à 9 euros.
	C :Bon, ben écoutez, je vais prendre le Bourgogne... Aligoté donc et puis le Roussillon.
	V : Très bien. Pour les transporter, vous préférez les mettre dans une boîte en carton ou je vous les emballe dans du papier de soie ?
	C : Un petit papier de soie, ça fera l'affaire.
	V : Parfait
4 - VENTE ADDITIONNELLE	
Alors qu'ils se dirigent vers la caisse.	V : Que diriez vous d'un apéritif ou d'un digestif pour compléter vos achats ?
	C : Je vous remercie mais mes amis sont toujours bien pourvus de ce côté-là, je crois.
	V : Bon alors dans ce cas, je peux vous proposer de délicieux pains à l'ail à mettre au four ou des mini baguettes au gouda et à la ciboulette. C'est très original et cela plaît beaucoup en général.

CAVISTE (Ce qu'il faut faire)

Thème : Vin pour repas festif

	C : Oui, je vais me laisser me laisser tenter, alors, oui.
	V : Vous verrez c'est très très bon, vraiment
5 – FINALISER LA VENTE.	
Le vendeur se renseigne si la cliente est en possession de la carte de fidélité avant l'enregistrement de l'achat pour permettre l'éventuelle réduction.	V : Voilà. Alors, ça vous fera un total de 23 euros, s'il vous plaît. Vous avez la carte de fidélité du magasin ?
	C : Ah oui , alors, attendez, j'allais oublier. La voilà.
	V : Merci. Alors avec vos achats d'aujourd'hui et grâce à votre carte vous avez le droit à une réduction de 3 euros. Est-ce que vous voulez en profiter maintenant ou on cumule pour un prochain achat ?
	C : Je vais en profiter maintenant, on ne sait pas de quoi demain sera fait, vous savez.
	C : Alors, 23 euros moins 3, soit 20 euros tout rond, s'il vous plaît.
La cliente paie et le vendeur encaisse.	C : Voilà
	V : Merci beaucoup.
En lui rendant sa carte.	V : Voilà
A la caisse le vendeur emballe les vins dans du papier de soie et met l'ensemble dans un sac plastique.	V : Et voilà, je vous remercie Madame et je vous souhaite une très bonne soirée.
	C :. Merci, monsieur, au revoir
	V : Au revoir.