

EPICERIE (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Goûter

Situation de vente : Achat d'un goûter

Motivation d'achat : SoNCAS - Sympathie, Nouveauté, Confort, Argent, Sécurité

IMAGES	SONS
1- ACCUEIL	
Le vendeur range son rayon. Il reconnaît sa cliente mais ne lui adresse pas de signe de reconnaissance particulier.	V : Bonjour C : Bonjour monsieur Colin, comment allez-vous ?
	V : Ca va, merci
	C : Je dois préparer d'urgence un goûter pour les enfants. Vous savez, on est un groupe de parents à organiser chaque semaine un goûter et la personne qui devait s'en occuper ce mercredi a un empêchement de dernière minute. Les enfants arrivent dans une heure, et....
2 - RECHERCHE DES BESOINS	
	V : Oh ben, pas de souci. Il y aura combien d'enfants ?
	C : 6
	V : Quel âge ont-ils ?
	C : Entre 6 et 8 ans
Gêné de poser la question.	V : Vous comptez mettre combien ?
	C : On partage les frais entre parents. Faut pas que ça dépasse 30 euros pour que ça coûte à peu près 5 euros par enfant.
Reformulation.	V : D'accord. Un goûter pour 6 enfants et à peu près 30 euros de budget, c'est bien ça ?
Lui, ne l'appelle jamais par son nom.	C : Oui, c'est ça, monsieur Colin
3 - PROPOSER LES PRODUITS	
Il lui montre le rayon des boissons.	V : Commencez par regarder du côté des boissons. Vous avez les boissons gazeuses, c'est ce qui plaît le plus en général aux enfants.
Elle lui montre les nectars placés juste à côté.	C : Hum ! Les boissons gazeuses sont souvent trop sucrées. Je préférerais les jus de fruits. Tiens celui-là par exemple.
	V : Ca c'est du nectar de fruits hein, c'est pas du jus de fruits.
	C : Mais... il y a une différence entre le nectar et le jus de fruits ?
	V : Oui. Nectar de fruits c'est une purée de

EPICERIE (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Goûter

	fruits en fait, avec du sucre ajouté et de l'eau. Ce qui n'est pas le cas pour le pur jus de fruits.
Elle se déplace vers les jus de fruits.	C : Bon je vais plutôt prendre du jus de fruits alors. Les 3 aux pommes par exemple.
Manière maladroite de proposer une autre vente car cela ne se justifie pas au vu des quantités déjà prises.	V : On a d'autres goûts, si vous en voulez d'autres.
	C : Oh ben trois, ça me paraît bien pour 6. Ou alors, dans ce cas, je vais en prendre des différents.
	V : Jus d'ananas, jus de raisin, jus d'orange...
	C : Je vais prendre un jus de pommes, un jus d'ananas et un jus de raisin svp.
	V : Bon très bien. Et pour le goûter lui-même, vous savez ce que vous voulez ?
	C : Je sais pas, j'ai pas encore regardé.
	V : Venez je vais vous montrer, c'est là. Alors, je peux vous proposer des gâteaux, de la brioche tranchée, ou des petites gaufres liégeoises. J'ai aussi des crêpes et des madeleines...
	C : Ben... Des madeleines ça me paraît bien avec des petits gâteaux secs.
	V : J'ai de délicieuses madeleines nature qui feront plaisir à tout le monde. Je vous en mets quoi, 3 paquets pour les enfants ?
	C : Oui, d'accord. Et des gâteaux secs. Euh, la dernière fois vous m'aviez conseillé des gaufrettes que mes enfants ont vraiment adorées. Alors là je suis sûre de ne pas faire d'erreur si je prends ça.
Il la conduit devant les gâteaux secs. La proposition du vendeur ne tombe pas juste. Il n'a pas le réflexe de mémoriser les achats de sa clientèle d'habitues.	V : Je me rappelle plus, je sais pas, c'était celles-là peut-être ?
	C : Non c'était pas ce paquet là.
	V : Celui-là alors ?
	C : Oui, c'est ça.
Le vendeur non convaincu.	V : Ah oui vous aimez ça ?
	C : Ah mes enfants ont vraiment adoré.
	V : D'accord.
	C : Vous m'en mettez 3 paquets en plus des madeleines.
	V : Vous pourriez aussi prendre des bonbons ?
	C : Oui, pourquoi pas ! Mais des sans sucre alors ! Vous en avez ?

EPICERIE (Ce qu'il ne faut pas faire)

Thème : Goûter

Il lui montre le paquet de bonbons.	V : Justement on a une nouveauté qui plaît beaucoup aux enfants et aux adultes d'ailleurs. C'est sans risques pour les caries.
	C : Très bien. Je vais essayer.
4- VENTE ADDITIONNELLE	
Ils se dirigent vers la caisse. Il enregistre les achats.	V : Voilà, ça vous fera...
Le vendeur n'aurait pas proposé de vente additionnelle alors qu'il s'agit de ventes récurrentes.	C : Ah mince, j'allais oublier mon journal !
	V : Ah oui. Ca vous fait donc...
	C : Et mon pain... J'sais pas où j'ai la tête ? J vais prendre une baguette pas trop cuite comme d'habitude svp.
5 – FINALISER LA VENTE.	
	V : Alors, ça vous fera 26 € pour le goûter, plus 2,50 pour le pain et le journal, soit 28,50 svp. On est dans le budget non ?
	C : Exactement monsieur Colin.
6 – PRENDRE CONGE DU CLIENT	
La cliente paye.	
Echange de monnaie. Le vendeur connaît bien la cliente fidèle mais continue à ne pas l'appeler par son nom, la cliente en revanche le fait à chaque fois. Elle se montre plus polie que lui.	V : Merci. Voilà madame. Au revoir à bientôt. Bon après-midi.
Il reste à sa caisse alors que la cliente sort.	C : Vous aussi, monsieur Colin, à bientôt.