

## ANNEXE 33 : Sketch de vente réussi



Une dame s'approche du linéaire et semble hésiter sur un produit... J'entre dans le rayon, m'approche de la personne lentement, avec le sourire et entame la conversation

Moi : Bonjour madame, comment puis-je vous renseigner ?

Cliente : Bonjour monsieur, je regarde vos survêtements pour homme, tout est là ?

PRISE DE  
CONTACT

Moi : En effet, tous nos produits sont en rayon. C'est pour offrir ?

Cliente : Oui, je souhaite acheter un survêtement à mon fils, je sais qu'il lui en manque mais je ne connais pas bien ses goûts

Moi : Quel âge a-t-il ? Comment est-il physiquement ?

Cliente : Il a 19 ans. Il n'est pas très épais. Un peu plus mince que vous je dirais.

Moi : D'accord, du S en taille devrait suffire. Et fait-il une activité sportive ?

Cliente : Il fait du football depuis tout petit.

DECOUVERTE  
DES  
BESOINS

Moi : Dans ce cas, je pense que le survêtement Messi avec sa couleur fluo est une valeur sûre pour votre fils, s'il est fan de Lionel Messi. C'est un produit très tendance, 100% polyester.

Il nous reste que très peu de tailles car tous les jeunes se l'arrachent. Sinon, nous avons ce survêtement Nike, plus classique mais très apprécié par les jeunes également, 100% polyester.

Pour les deux produits, ils sont adaptés pour courir et très résistants.

PRESENTATION  
DU PRODUIT

ARGUMENTATION

Cliente : Le Nike me plait d'avantage et il est moins cher que l'autre. En plus, cet orange fluo ne me plait pas beaucoup

Moi : Certes, je vous comprends, mais n'oubliez pas que c'est pour votre fils, et les jeunes aiment les couleurs fluos. (*Méthode du Oui, mais...*)

Il est un peu plus cher car il est porté par un joueur de foot très connu, et c'est ce qui attire les jeunes ! De plus, il est d'un confort exceptionnel ! Allez-y touchez...

Cliente : C'est vrai qu'il a l'air confortable, mais...

TRAITEMENT  
DES

Moi : Si ça devait ne pas lui plaire, rassurez-vous, vous avez la possibilité de l'échanger sans problème sous présentation du ticket de caisse. (*Anticipation de l'objection*)

Cliente : Hum... Oui, je ne sais pas trop...

Moi : A vous de voir, mais je vous assure que votre fils ne sera pas déçu.

OBJECTIONS

Cliente : Bon allez, je le prends !

Moi : On part donc sur celui de Messi. Vous avez vu la veste assortie au survêtement ?

Cliente : Non, mais je n'ai pas trop le temps, j'ai des courses à faire !

Moi : Très bien ! Et la carte du magasin ?

Cliente : Je l'ai déjà !

CONCLUSION

Moi : Parfait ! Alors il ne me reste plus qu'à vous souhaiter une excellente fin de journée

Cliente : Merci à vous aussi, Au revoir !

Moi : Au revoir madame, et à bientôt !

PRISE DE  
CONGE

Conclusion : Cette vente fut un succès car le client avait une réelle motivation d'achat et parce que toutes les étapes de la vente ont été respectées.  
La vente complémentaire n'a pas eu lieu puisque le client était pressé donc n'était pas apte à réfléchir sur un nouveau produit.