

REPUBLIQUE DU CAMEROUN Paix - Travail - Patrie Groupe universitaire 2IM (ISSTECO,Multitech)	<u>EXAMEN DU SECOND SEMESTRE</u> <u>EPREUVE DE TECHNIQUES DE VENTE</u>	Année scolaire 2019-2020 Filière : Commerce - Vente Spécialité : Marketing-Commerce- Vente Niveau : 1 Durée : 2h
--	---	---

Dossier 1 : Questions de cours : 14pts

- 1- Définir les termes et expressions suivants : (0,5 x 5=2,5pts)
 - Prospection
 - Objection
 - Besoin
 - Motivation
 - Argumentaire
- 2- Quelle différence faite-vous entre fiche-prospect et fiche-client ? (2pts)
- 3- Quels sont les outils d'aide à la prospection ? (0,5 x 5=2,5pts)
- 4- Citer quelques techniques de vente. (0,5 x 6=3pts)
- 5- Que signifie la règle des 4*20 ? (2pts)
- 6- Dresser la pyramide des besoins de Maslow. (2pts)

Etude de Cas : 06pts

Vous disposez des informations ci-après concernant le produit Colgate.

- 1- Identification de l'entreprise
 - Nom : Colgate Palmolive
 - Siège social : Douala
- 2- Caractéristiques du produit
 - a) Caractéristiques techniques
 - Le nom du produit : Colgate protection maximum anti-carie
 - Utilisation : brossage des dents
 - Ingrédients : sodium monofluoro phosphate : 0,75%, Sodium floride 0,1%, dicalcium phosphate, dihydrate, aqua, sorbitol, glycérine, sulfate.
 - Contenance : 125 ml
 - Conditionnement : plastique dur rectangle avec bouchon de sécurité
 - b) Caractéristiques commerciales
 - Prix de vente : 1000FCFA
 - Garantie : 2 ans
 - Lieu de vente : tout lieu possible

Travail à faire : présenter la fiche argumentaire de ce produit.