

**NBTS Management des Unités Commerciales**  
**Session 2017**  
**Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale**

**Fiche d'activités professionnelles n°1**  
**VENDRE**

**CANDIDAT(E)**

**NOM : Coefe**

**PRENOM(S) : robert**

**UNITE COMMERCIALE**

**RAISON SOCIALE Chaussea**

**ADRESSE : 23 RUE Madeline Vionnet 93300**

**Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)**

**Compétence 41 Vendre**






411 Préparer l'entretien de vente	X
412 Établir le contact avec le client	X
413 Argumenter	X
414 Conclure la vente	X

**Vente d'une paire de chaussure « Matted Rossi »**

**Date et durée : 05/09/2017**

**Le contexte professionnel :**

**Les objectifs poursuivis :**

-  Réaliser les objectifs journaliers de 3820 en progression de 13% par rapport à l'objectif.
-  Augmenter le Panier moyen journalier de N-1 qui est de 25,6.
-  Satisfaire les besoins de la clientèle.
-  Réaliser des ventes additionnelles.
-  Fidéliser le maximum de client.

**La cible :** Tous les clients entrant dans le magasin.

**La méthodologie utilisée :**

. La fiche produit catalogue

Cap SONCAS plan de découverte vente additionnelle

Logiciel de caisse (easy store)

Traitement des objections

## LES ETAPES DE LA VENTE

### - Avant la vente :

- Préparation du rayon homme
- Vérification de la tenue du rayon (entretien, hygiène)
- Mise en rayon réassort des référents
- Vérification des prix affichés
- Briefing avec le manager et l'équipe
- Rédaction de l'argumentaire de vente
- Rédaction des fiches caractéristique des modèles vendus

### - Pendant la vente :

#### ■ Accueil et prise de contact :

*Pour mener à bien la vente à Chaussea*

*Je salue le client en utilisant la méthode du SBAM afin de créer un climat favorable*

*Je laisse le client faire le tour du rayon*

#### ■ Recherche des besoins :

*Je m'approche du client lorsque je détecte des signes de préoccupations ou d'intérêts*

*Puis j'analyse ses attentes et je dresse un profil client grâce à la grille SONCASE*

*J'ai opéré un plan de découverte sous forme d'entonnoir en lui posant les questions suivantes :*

*Pour vous ou pour ouvrir ?*

*Un model professionnel ou simple ?*

*Quelle couleur vous préférez ?*

*Un model en cuir, simple ou synthétique ?*

#### ■ Proposition de l'offre

*En fonction des résultats de la phase précédente je propose des modèles de chaussures au client qui sont adaptés.*

*client est plus intéressé par une chaussure de ville de couleur bleu ou noir*

*J'ai proposé à mon client 4 modèles différents :*

*Le 1<sup>er</sup> modelé est une paire de chaussure de cuir, basse, de couleur noir avec lacet qui coute 49.99 mais le client m'a répondu « un peu cher » ; donc je lui ai proposé un modèle pareil mais qui ne possède pas de couture et qui coute 39.99 et le client me répond qu'elles ne sont pas confortables car le bous est pointu.*

*Ensuite je lui ai proposé un dernier modèle de même couleur noir à lacet en cuir mais la semelle était de couleur blanche mais le client refusa. Finalement, le client a préféré prendre le 1<sup>er</sup> model car il trouvait plus confortable et avec la présence des coutures au niveau de la semelle j'ai pu mettre en avant l'argument de la solidité de la chaussure pour justifier le prix.*

#### ■ Traitement des objections

*Je traite les objections récurrentes avec la méthode du « OUI MAIS ».*

Objections	Arguments
❖	

#### ■ Argumentation

*Après avoir cerner mon client, je mets en avant arguments de vente susceptible de le persuader pour cela je m'appuie sur la méthode CAP et SONCASE.*

*Mon client avait un profil sécurité confort et prix, j'ai utilisé donc des arguments liés à son profil.*

#### ■ Reformulation des besoins

*Je reformule avec le client pour être sûr de son achat.*

#### ■ Fidélisation

*J'invite le client à s'inscrire dans le fichier client afin qu'il soit prévenu par e-mail ou par message pour d'éventuelles promotions ou de nouvelles collections.*

- *Vente additionnelle.*

*Je mentionne au client que pour protéger sa chaussure et pour prolonger sa durée de vie on dispose de bombe imperméabilisante.*

- *Conclusion de la vente et prise congé.*

*Je conduis le client à la caisse et je le salut.*

**- Après la vente :**

- Evaluation des résultats.
- Debriefing avec toute l'équipe.

Les moyens et techniques mis en œuvre.

- Moyens humains : vendeurs, le manager.
- Moyens informatiques : logiciel Oxome et easy store.

Moyens matériels : Roll, mémoire.

### **Résultats obtenus**

	<i>Objectif Journalier</i>	<i>C.A Réalisé</i>	<i>ARTICLES</i>	<i>CLIENTS</i>	<i>PANNIER MOY</i>	<i>P.M. V</i>
<i>05/09/2016</i>	<i>2937</i>	<i>2619</i>	<i>150</i>	<i>102</i>	<i>25,68</i>	<i>17,46</i>
<i>05/09/2017</i>	<i>3119</i>	<i>2766</i>	<i>142</i>	<i>97</i>	<i>28,42</i>	<i>19,41</i>

J'ai mené à bien ma mission car le panier n'a pas baissé et à augmenter. Aussi bien que l'objectif journalier ne fus pas atteint le CA augmenta de 147 euros.

## Fiche produite

<b>Réf : 72705004</b>	<b>Réf : 72705093</b>	<b>Réf : 72708031</b>
<p>Chaussure noire. Cuir. Basse avec lacet de couleur noir. Semelle intérieur et extérieur en cuir. Présence de coutures. Semelle anti- dérapante. 49,99</p>	<p>Chaussure noire. Cuir. Basse avec lacet. Semelle intérieur et extérieur en cuir. Pas de couture Semelle anti- dérapante. 39,99</p>	<p>Chaussure noire. Cuir Basse avec lacet de couleur bleue Semelle intérieur et extérieur en cuir. Semelle anti- dérapante. Semelle bleue. 49,99</p>

	Caractéristique	Avantage	Preuve
<b>Sécurité</b>	<p>Semelle extérieur anti dérapant</p> <p>Couture pour renforcer la chaussure</p>	<p>Evite les chutes</p> <p>Evite l'usure de la chaussure</p>	Démonstration produit
<b>Orgueil</b>			
<b>Nouveauté</b>	Dernier model.	Nouveau design et coupe.	Nouvelle production.
<b>Confort</b>	<p>Semelle intérieure avec mémoire de forme</p> <p>Intérieur recouvert de cuir.</p>	Aucune douleur au pied même sur des longues distances.	Semelle de cuir confort spécial.
<b>Argent</b>	49.99 pour une édition spéciale.	Une affaire pour l'acquéreuse.	Le modèle classique coute 19.99 moins cher que le modelé classique.
<b>Sympathie</b>	Une marque reconnue pour vendre les meilleures chaussures de ville.	Un cadeau parfait pour vous.	Plébiscite par les clients.
<b>Écologie</b>	Lacet fais à base de matière biodégradable.	Pas besoin de procéder au recyclage.	La matière qui compose les lacets.

**Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé)**