

Le sketch de vente - Corrigé

CORRIGÉ TYPE

LE SKETCH DE VENTE - CORRIGÉ

Barème :

- Accueil : 2 points
- Besoins : 7 points
- Conseil : 4 points
- Décider : 3 points
- Enchaîner/Encaisser : 2 points
- Fidéliser et conclure : 2 points

Une cliente pousse la porte de l'institut.

La conseillère-vendeuse s'avance à elle et parle la première.

E = Esthéticienne

C = Cliente

ÉTAPE 1 : ACCUEIL (SALUTATIONS/PHRASE D'ACCROCHE : VALORISATION DE LA DEMANDE DE LA CLIENTE)

E : Bonjour Madame, bienvenue chez Ka'beauty, « Anaïs » à votre service.

Comment puis-je vous renseigner ?

C : Bonjour Madame. Voilà, les beaux jours reviennent et j'aimerais savoir ce que vous pourriez me proposer afin de me redonner bonne mine.

ÉTAPE 2 : RECHERCHE DES BESOINS (TECHNIQUE DE QUESTIONNEMENT/ RECHERCHER LE BUDGET)

E : Nous allons déterminer ensemble, ce qui vous convient le mieux !

Que recherchez-vous : un cosmétique ou une prestation esthétique ?

(Question 1/Alternative)

C : Je recherche plutôt un cosmétique.

E : Très bien, nous allons pouvoir vous conseiller un produit au mieux.

E : Recherchez-vous quelque chose particulièrement ou, au contraire, êtes-vous ouverte à toute proposition ?

(Question 2/Alternative)

C : Par ce que je suis étudiante, j'ai donc un budget modeste.

L'hiver m'a beaucoup fatiguée alors j'espère avoir bonne mine pour le printemps !

Donc je pensais à un produit de maquillage.

E : Oui, le maquillage illumine et embellit toutes les femmes !

Quel est votre budget ?

(Question 3/ouverte)

C

E : Comment voyez-vous votre maquillage « bonne mine » ? Son intensité ? Ses couleurs ?

(Question 4/ouverte)

C : Je souhaite un rendu discret mais présent. Pour la couleur, je souhaite de l'orangé.

E : Auriez-vous une texture préférée ?

(Question 5/fermée)

C : Oui, je préfère les textures non-grasses et si possible poudrées.

E : Comment vous maquillez-vous au quotidien ? Quels sont tous les produits cosmétiques que vous utilisez pour votre mise en beauté ?

(Question 6/ouverte)

C : J'apprécie le conventionnel en maquillage : je me maquille de façon légère avec toutefois de la couleur.

Le matin je m'applique un fond de teint fluide, un correcteur sur mes cernes, puis une poudre compacte.

Après je me maquille les yeux avec des tons bruns/beiges, tantôt violets certains jours, avec bien sûr du mascara ; et quand j'y pense du rouge à lèvres de couleur vieux rose.

E : Vous m'avez dit envisager de l'orangé : préférez-vous un orange vif, un orange doux ou un orange pastel ?

(Question 7/caféteria)

C : A mon regret je suis hésitante, je ne sais pas ce qui me conviendrait le mieux.

E : Avec quel ustensile appliquez-vous votre fond de teint et votre poudre ?

(Question 8/ouverte)

C : A Noël dernier, mon conjoint m'a offert une éponge spéciale pour le fond de teint et pour la poudre j'utilise la houppette sertie dans le boîtier.

ÉTAPE 3 : REFORMULATION (REFORMULER LES BESOINS EXPRIMÉS)

E : Donc si j'ai bien compris, à l'occasion du retour du printemps, où vous désirez retrouver bonne mine, vous nous sollicitez pour un produit de maquillage au ton orangé, qui devra judicieusement allier discrétion et lumière pour s'apprêter à vos habitudes en maquillage ; sachant que vous aspirez à une texture davantage poudrée.

Vous possédez un budget de 25 €. Ai-je bien récapitulé vos attentes ?

C : Oui, c'est bien cela.

ÉTAPE 4 : CONSEIL (PROPOSITION(S) ADAPTÉE(S)/ TECHNIQUE DU DARTU/CONSEIL PERSONNALISÉ)

E : Nous offrons une démonstration de nos produits en maquillage afin d'en apprécier le résultat.

Permettez-moi que j'en réalise une sur vous ?

C : Oui, volontiers.

E : En adéquation avec ce que vous souhaitez, je vous propose :

Tableau n°1

ÉTAPE	EXEMPLE
D = Définition La vendeuse tient ici le produit dans ses mains.	Le fard à joues de la marque « Ka Make Up » au prix de 15,50€. C'est un grand classique de la gamme Maik A Full. Il est vendu avec son pinceau biseauté.
A = Actions - Actifs	Il contient des ingrédients d'origine minérale comme : - du talc au pouvoir couvrant et glissant ; - du carbonate de calcium pour un subtil touché doux ; - du stéarate de magnésium pour donner une texture poudrée et compacte. Il a pour pigment un orangé-doux : un oxyde jaune proche d'une teinte sienne.
R = Résultats esthétiques attendus La vendeuse dépose subtilement le produit dans les mains de la cliente.	- [...] pour une application facile ; - [...] pour un aspect mat et velouté ; - [...] pour un résultat sans effet de matière et longue tenue ; - un résultat naturel, une couleur lumineuse et un résultat abricoté.
T = Texture	Ses grains de pigment sont très fins. Il est d'une texture finement soyeuse.
U = Utilisation La vendeuse qui a préalablement désinfecté et nettoyé ses outils, réalise ici la démonstration de l'application.	[...] en touche finale après la poudre compacte, prélever un peu de matière à l'aide du pinceau et appliquer avec parcimonie de la tempe vers la pommette d'un mouvement ample et non appuyé.

ÉTAPE 5 : DÉCIDER (RÉPONDRE À L'OBJECTION/ARGUMENTER SON CONSEIL)

C : Ce produit me semble intéressant, certes, mais je trouve qu'un produit au pouvoir glissant serait inefficace pour conserver son effet.

E : Qu'est-ce que pour vous « inefficace » ?

(Question boomerang)

C : Je crains qu'il faille faire plusieurs retouches dans la journée alors que je souhaite une longue tenue.

E : Rassurez-vous, sa fine granulométrie lui accorde l'avantage d'être souple tout en adoptant une bonne adhérence à la fois. Il est prouvé que sa formule enrichie à l'oxyde de zinc lui confère la capacité d'être 5 fois plus résistante qu'un fard classique.

Toutes nos clientes qui ont fait le choix de ce produit pour leur mise en beauté le recommandent aux autres clientes via les excellentes notes qu'elles lui ont attribuées sur notre site internet.

(Prouver par la multiplication)

E : La teinte jaune orangée de ce produit compose avec les tons chauds de votre carnation sablée et de vos cheveux dorés. Elle est parfaitement associée aux notes de votre colorimétrie.

(Justifier en personnalisant)

C : Ah ! Oui je vois ça !

ÉTAPE 6 : ENCHAÎNER (VENTE COMPLÉMENTAIRE OU ADDITIONNELLE)

E : Pour optimiser l'effet bonne mine, je vous conseille :

Tableau n°2

ÉTAPE	EXEMPLE
D = Définition	La base illuminatrice de la marque « Ka Make Up » au prix de 8,50€. Un nouveau produit, dans la même gamme Maik A Full que le fard à joues.
A = Actions - Actifs	Il contient : - des colorants blancs par l'association raisonnée de silice et de bismuth-oxychloride ; - de la silice et du mica titane pour réflecteurs de lumière [...].
R = Résultats esthétiques attendus	[...] ce produit réhausse l'éclat du maquillage. Le teint est réchauffé, plus sensuel et l'effet complet bonne mine est assuré.
T = Texture	Sa texture est gélifiée (la conseillère fait tester la base sur le dos de la main aseptisé de la cliente) [...]
U = Utilisation	[...] et elle est à appliquer avant le fond de teint à l'aide de votre éponge. Il est conseillé aux femmes qui souhaitent retrouver un teint frais et se doter d'un booster.

E : Ce fard à joues et cette base illuminatrice, pour un montant total de 24 €, respectent votre budget.

Ces produits sont conseillés comme solution de maquillage pour un effet bonne mine, lutter contre le teint terne.

De la même gamme, ils opèrent en synergie et ils sont spécifiques à vos attentes.

Qu'en dites-vous ?

C : C'est en effet attirant ! Entendu, je vous fais confiance.

E : Vous avez raison de choisir de l'orangé.

C : Oui j'aime la couleur.

E : Je vous invite à me suivre... (la conseillère-vendeuse est désormais à l'espace caisse).

ÉTAPE 7 : FIDÉLISER

E : Possédez-vous notre carte de fidélité ?

C : Non, c'est la première fois que je viens dans votre établissement.

E : Je vous l'offre : elle vous permet de cumuler des points pour les soins effectués et les produits achetés.

Sachant que 1 € = 1 point, vous recevez tous les 100 points un bon d'achat à imprimer de 7 € valable 3 mois.

E : Pour l'établir à titre nominatif, quels sont s'il vous plaît vos nom + prénom + numéro de téléphone + votre adresse mail, et date d'anniversaire s'il vous plaît ?

C : Je suis Madame Lucile P., mon numéro est le 06.X.X.X.X, mon mail est lucile_p@mdm.com et je suis née le 9 janvier.

E : Voici, je vous la remets.

C : Ah ! Super !

ÉTAPE 8 : ENCAISSER

E : En réglant aujourd'hui le fard à joues et la base illuminatrice de Ka Make Up, d'un montant total de 24 €, vous cumulez déjà 24 points.

Je vous propose de régler vos achats par le mode de paiement de votre choix.

C : Dans ce cas, puis-je vous régler par carte bancaire ?

E : Bien sûr (la conseillère-vendeuse saisi le montant sur le terminal de carte bleue).

Je vous laisse saisir votre code secret et valider.

Je vous offre une dose d'essai du gloss rosé MyGlowy de la marque Ka Make Up à découvrir en alternative de votre rouge à lèvres, ainsi qu'une dose d'essai du sérum fluide Sycret de la marque Ka Is Care, un soin élixir qui lisse les traits et réveille le teint à appliquer avant la base en touche sur le visage et à étirer du bout des doigts.

Voici votre sac avec vos produits et la carte de nos prestations.

C : Voici Anaïs (la cliente remet le terminal à la conseillère).

E : Je vous remets Madame votre carte bancaire + votre ticket de carte + votre ticket de caisse. Je vous remercie.

Vos points fidélité sont bien enregistrés. Profitez-en pour vous faire plaisir avec l'une de nos prestations !

ÉTAPE 9 : PRENDRE CONGÉ

E : Rassurez-vous, notre page Smilebook témoigne du succès de notre gamme « Maik A Full » où vous pouvez y admirer les maquillages que nos clientes postent des suites des conseils de notre équipe.

C : Ah ! Je ne manquerai pas de regarder.

E : Enfin, le pinceau biseauté vous assure une application adéquate !

Je vous raccompagne madame.

C : Merci Anaïs, à bientôt !

E : Bonne journée à vous, au plaisir d'être votre partenaire beauté ! Au revoir Madame P.