

EXERCICE 1

Trouvez l'argument pour décider le client ou la cliente à acheter les prestations ou produits suivants :

1. Un gommage pour une cliente qui vient d'acheter un masque :

Je vous conseille l'utilisation d'un gommage qui élimine les cellules mortes résiduelles sur le visage, ainsi votre masque pénètre mieux et est donc plus efficace.

2. Un masque pour une cliente qui dit ne pas avoir le temps de s'occuper d'elle :

Un masque est un produit concentré en principes actifs dont les bénéfiques pour la peau sont nombreux ; vous l'appliquez en 30 secondes et le laissez agir pendant que vous prenez votre douche ou un bain ou bien encore pendant que vous préparez le repas. Seulement une minute est nécessaire à son retrait.

3. Une crème de jour pour une jeune fille commençant à se maquiller :

Il est très important de protéger sa peau tous les matins avec une crème de jour ; elle sert de base de maquillage et permet à ce dernier une meilleure tenue tout au long de la journée. Elle est également hydratante et protectrice.

4. Une crème de nuit pour une cliente appliquant la même crème la nuit et le jour :

Je vous conseille l'utilisation d'une crème de nuit : c'est la nuit que la peau se renouvelle et la crème de nuit lui apporte les éléments dont elle a besoin alors que la crème de jour protège la peau des agressions extérieures auxquelles elle est soumise la journée.

5. Une crème de jour pour un client fumeur :

Comme vous fumez, je vous conseille cette crème de jour protectrice qui prévient le vieillissement cutané prématuré dû au tabac.

6. Un produit solaire pour une adolescente qui pense que cela empêche de bronzer :

Vous êtes jeune et il faut à tout prix protéger votre capital soleil. Les produits solaires permettent de bronzer en toute sécurité : vous bronzez plus lentement et plus durablement, sans coups de soleil et en vous protégeant des rayons très néfastes à long terme pour la santé et la jeunesse de votre peau.

7. Un fond de teint pour une cliente qui utilise de la crème teintée :

Je vous conseille ce fond de teint, il est couvrant et vous permet d'obtenir un teint parfait alors que la crème teintée n'unifie pas le teint, elle donne juste bonne mine.

8. Une épilation des jambes pour une cliente qui utilise habituellement un rasoir :

Je vous conseille une épilation de vos jambes à la cire qui vous permet d'être tranquille 3 semaines et d'affaiblir votre système pileux alors que le rasage doit être effectué tous les 2 jours pour garder une peau douce.

9. Des cours d'auto-maquillage à une cliente qui débute à un poste d'hôtesse :

Votre métier vous oblige à être impeccable : je vous propose donc des cours d'auto-maquillage qui vous permettent de vous maquiller chaque jour par vous-même afin de vous mettre en valeur.

10. Une pose de faux ongles à une femme qui se ronge les ongles.

Je vous conseille une pose de faux ongles pour obtenir des mains superbes, ainsi vous ne pouvez plus vous ronger les ongles et ces derniers continuent à pousser sous les faux ongles.

EXERCICE 2

Un vendeur doit valoriser la relation clientèle en parlant de manière positive. Remplacez ces tournures négatives par des tournures positives. Vous veillerez à respecter scrupuleusement le sens de ces dix phrases.

1. Cette crème ne vous donnera pas de boutons.

Cette crème est tout à fait adaptée à votre type de peau.

2. Vous n'aurez pas de problème.

Vous serez très satisfaite.

3. Vous ne le regretterez pas.

Vous serez ravi de votre choix.

4. Ce sérum n'est pas cher.

Ce sérum a un très bon rapport qualité/prix.

5. Ce n'est pas croyable.

C'est surprenant.

6. Cette crème ne provoque pas d'allergies.

Cette crème a été testée dermatologiquement.

7. Je ne crois pas que vous ayez tort.

Vous avez raison.

8. Il ne faut pas que vous utilisiez des rouges à lèvres orangés.

Je vous conseille plutôt des rouges à lèvres rosés qui mettront en valeur votre joli teint.

9. Je vois que vous avez des problèmes de peau d'orange sur les cuisses.

Je vous conseille cette crème pour lisser le grain de votre peau et mettre en valeur le joli galbe de vos cuisses.

10. N'utilisez jamais un gommage sur une peau irritée.

Je vous conseille cette crème onctueuse en cure pour apaiser votre peau avant de songer à utiliser un gommage.