

Barème:

- Accueil : 2 points
- Besoins : 6 points
- Reformulation : 1 point
- Conseil : 4 points
- Décider : 3 points
- Enchaîner : 2 points
- Fidéliser, prendre RDV et conclure : 2 points

Votre cliente va se marier ; imaginez le dialogue complet que vous auriez avec elle, aboutissant à la vente d'une ou plusieurs prestations. Vous devez obligatoirement faire apparaître un encaissement et une prise de rendez-vous. Votre production devra être concise.

Une cliente pousse la porte de l'institut.

La conseillère-vendeuse s'avance vers 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, Lara à votre service.
Comment puis-je vous aider?

C - Bonjour Madame.
Voilà, je vais bientôt me marier et j'aimerais savoir ce que vous pouvez me proposer afin d'être superbe pour ce jour particulier.

E - Félicitations ! Nous allons tout mettre en œuvre pour vous satisfaire.

ÉTAPE 2: RECHERCHE DES BESOINS (Technique de questionnement/Rechercher le budget)

E - Nous allons déterminer ensemble ce qui vous convient le mieux !
Quelle est la date exacte et l'heure de votre mariage ?

C - Je me marie dans un mois et demi, le 25 juin à 16 h 30.

E - Très bien, pour ce grand jour, nous avons le temps qu'il faut pour nous occuper de vous au mieux.
Recherchez-vous quelque chose en particulier ou, au contraire, êtes-vous ouverte à toute proposition ?

(Question 1/Alternative)

C - Parce que le mariage représente un coût conséquent, j'ai donc un budget modeste à consacrer à l'esthétique.
Les préparatifs me fatiguent beaucoup alors j'espère avoir bonne mine le jour J !
Donc je pensais juste à un maquillage pour l'occasion.

E - Oui, le maquillage féminise et embellit toutes les mariées !
Quel est votre budget ? *(Question 2/ouverte)*

C - J'ai prévu un budget de 250 € à utiliser chez vous.

E - Comment voyez-vous votre maquillage pour votre mariage? Son intensité? (Question 3/ouverte)

C - Je souhaite un maquillage non chargé, plutôt discret.

E - Y a-t-il un thème à respecter? Une couleur à prioriser? (Question 4/fermée)

C - Mon mariage est sur le thème «champêtre» il n'y a pas de couleur précise.

E - Comment prenez-vous soin de votre peau au quotidien?

Quels sont tous les produits cosmétiques que vous utilisez pour votre visage? (Question 5/ouverte)

C - Le matin j'utilise une eau micellaire pour nettoyer, puis j'applique une crème de jour pour protéger. Le soir je me démaquille avec mon lait et ma lotion avant de traiter ma peau avec ma crème de nuit.

E - Faites-vous des soins périodiques : gommage et/ou masque? et/ou cure d'ampoules? (Question 6/ouverte)

C - Non, à mon regret depuis bien longtemps, car les préparatifs de ce mariage ne m'en donnent plus le temps!

E - Que faites-vous pour entretenir vos mains et vos ongles? (Question 7/ouverte)

C - À Noël dernier, mon futur conjoint m'a offert un set de soins pour les mains et les pieds... je les utilise assez souvent d'ailleurs...

ÉTAPE 3 : REFORMULATION (Reformuler les besoins exprimés)

E - Donc si j'ai bien compris, à l'occasion de votre mariage, en juin prochain, au thème «champêtre» sans couleur dominante, où vous espérez avoir bonne mine, vous nous sollicitez pour un maquillage mariée plutôt discret. Vous possédez un budget de 250 €. 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 - En adéquation avec ce que vous souhaitez, je vous propose :

D = Définition	Le forfait 'Ka'mariée' au prix de 160 €. Il comprend un maquillage mariée (avec un essai inclus) + un soin visage 'coup d'éclat' + une manucurie (avec pose de vernis french incluse).
A = Actions - Actifs	Le soin du visage booste l'hydratation et rafraîchit grâce au collagène et au mûrier du masque par exemple. Le maquillage est une réelle mise en beauté il unifie et matifie le teint, il donne du glamour. La beauté des mains et le soin des ongles sont préalables à leur mise en beauté, en raison de l'échange de vos alliances.
R = Résultats esthétiques attendus	Le soin du visage donne de l'éclat et une bonne mine au teint. Le maquillage est personnalisé, il ambitionne de magnifier votre visage. La pose de vernis french se conforme aux événements solennels et elle s'accorde au mieux avec votre maquillage discret.
T = Temps - Texture	Nous utilisons des textures gélifiées. La durée totale est de 4h00, non cumulée.
U = Utilisation - Usage	Pour raison technique, il faut réaliser l'essai maquillage avant le mariage.

ÉTAPE 5: DÉCIDER (Répondre à l'objection/Argumenter son conseil)

C - Ce forfait semble intéressant, certes, mais je trouve que le soin du visage seul serait inefficace pour résoudre mon manque d'éclat.

E - Qu'est-ce qui vous paraît «inefficace» ? (Question boomerang)

C - Je crains que mon teint ne soit pas assez lumineux alors que je souhaite être la plus belle.

E - Rassurez-vous, après ce soin visage «coup d'éclat» il est prouvé que le teint est 5 fois plus rayonnant. Toutes nos clientes qui ont fait le choix de ce soin pour leur mariage le recommandent aux autres clientes-futures mariées. (Prouver par la multiplication)

E - Ajouté au maquillage que nous personnalisons à votre morphologie, nous utilisons sur vous une base bleutée pour donner un teint perlé, avant d'utiliser un fond de teint sablé-doré. Notre secret pour vous garantir une mine étincelante: nous utilisons un illuminateur pêche qui rehausse l'éclat du visage grâce à des réflecteurs de lumière. (Justifier en personnalisant)

C - Ah! Oui j'ai hâte de voir ça!

ÉTAPE 6: ENCHAÎNER (Vente complémentaire ou additionnelle)

E - Pour optimiser votre énergie dans vos préparatifs, je vous conseille:

D = Définition	Le rituel du corps 'Ambre Ka' au prix de 60 € qui dure 1 heure.
A = Actions - Actifs	Par ses reptations modérément appuyées qui dénouent les tensions, ses lissages doux qui apaisent et son enveloppement chaud au chocolat anti-radicalaire.
R = Résultats esthétiques attendus	Ce soin réconcilie le corps et l'esprit avec le quotidien trépidant. Vous retrouvez vitalité et concentration dans cette période d'activité intense.
T = Temps - Texture	Nous vous déposons sur la peau une huile soyeuse, tiède, aux fragrances de monoï et de frangipanier (la conseillère fait tester l'huile à la cliente sur le dos de sa main aseptisée).
U = Utilisation - Usage	Il est conseillé aux femmes qui souhaitent bénéficier d'une parenthèse sensorielle, pour retrouver leur corps et s'autoriser une échappatoire.

E - Ce forfait et ce rituel, pour un montant total de 220 €, respectent votre budget, ils sont réalisables sur une faible amplitude horaire pour que vous restiez disponible dans vos préparatifs et ils sont spécifiques à vos besoins. Qu'en dites-vous?

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

E - Vous avez raison de vous faire plaisir. Je vous propose de fixer maintenant ensemble vos rendez-vous de bonheur...

C - Oui bien-sûr.

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

ÉTAPE 7: PRENDRE RENDEZ-VOUS (Obligatoire pour conforter la cliente dans son organisation)

E - Je vous propose de fixer d'abord l'essai maquillage qui dure 1 h 00, puis le rituel 'Ambre Ka' qui dure 1 h 00, la veille du mariage le soin visage et la manucurie 1 h 30 min, enfin le matin du mariage la pose de vernis french et le maquillage mariée 1 h 30 min.

C - D'accord.

E - Quelles sont vos disponibilités ?

C - Je suis disponible les jeudis toute la journée et les vendredis jusqu'à 12 h 30 seulement.

E - Pour l'essai maquillage, je vous propose le jeudi 2 juin à 10 h.

Pour le rituel 'Ambre Ka' je vous propose le jeudi 16 juin à 18h.

Pour le soin visage et la manucurie, je vous propose le vendredi 24 juin à 10 h.

C - D'accord.

E - Pour le jour J comment êtes-vous organisée pour votre coiffure et votre habillage ?

C - J'ai rendez-vous chez le coiffeur à 9h30, puis à partir de 12h, mes témoins et ma mère me rejoignent chez moi pour m'aider à m'habiller.

E - Ainsi, pour le maquillage mariée et la pose de vernis french, je vous propose donc pour le 25 juin : 11h .

C - Entendu !

E - Quels sont vos nom, prénom, numéro de téléphone, votre adresse mail, s'il vous plaît ?

C - Je suis madame Lucile P., mon numéro est le 06.X.X.X et mon mail est lucile_p@mdm.com

E - J'ai noté tous vos rendez-vous dans mon agenda et je les ai notés sur ce carton que je vous remets ici.

Les coordonnées de Ka'beauty y sont inscrites, nous vous recommandons de nous contacter au besoin, afin de répondre au mieux à vos attentes. Je serai votre partenaire beauté !

C - Ah ! Super !

ÉTAPE 8: FIDÉLISER

E - Possédez-vous déjà notre carte de fidélité ?

C - Non.

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.

ÉTAPE 9: ENCAISSER

E - En réglant le forfait 'Ka'mariée' et le rituel 'Ambre Ka', d'un montant total de 220 €, vous cumulez déjà 220 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 saisit le montant sur le terminal de carte-bleue*).
Je vous laisse saisir votre code secret et valider.

C - Voici, Lara (la cliente remet le terminal à la conseillère).

E - Je vous remets Madame votre carte bancaire, votre ticket de carte et votre ticket de caisse. Je vous remercie.
Vos points fidélité sont bien enregistrés et voici donc vos deux bons d'achat d'un montant total de 14 €, à faire valoir jusqu'au 1^{er} septembre. Profitez-en pour vous faire plaisir lorsque nous nous verrons à la fin du mois !

ÉTAPE 10 : PRENDRE CONGÉ

E - Rassurez-vous, notre page Smilebook témoigne du succès de notre forfait 'Ka'mariée', vous pouvez y admirer les précédents maquillages que nous avons réalisés mon équipe et moi.

C - Ah ! Je ne manquerai pas de regarder.

E - Je vous raccompagne Madame.

C - Merci Lara, à bientôt !

E - Bonne journée à vous, au 2 juin pour votre premier rendez-vous ! Au revoir Madame P.