

Sujet 2011 VENTE CONSEIL

La cliente présente des ridules contour des yeux et veut absolument un conditionnement pratique et tendance et voudrai un rendez – vous pour une manucurie avec pose de french

De ce que j'ai fait après présentation du dossier elle m'a posé des questions sur ma fiche produit et visage je ne leur ai pas présenté car elle voulait pas puis des questions comme

Plan de secours c'est obligatoire ?

Definition d'un organigramme et d'une marque

Comment on reconnaît une marque

Pour le sketch :

Accueil de la cliente

Recherche des besoins aux moins 4 questions

- Que recherchez vous exactement
- Quel est votre budget
- Quels produits utilisez vous chez vous
- Quel soin fait vous

Reformulation et diagnostic (se désinfecter les mains)

Argumentation et proposition (avec marque, texture du produit son prix cité 3 actifs, sa contenance et son nom)

Vente complémentaire (obligatoire !!)

Encaissement (carte fidélité)

Offrir des doses d'essai

Prise de rendez vous

Lui remettre son sac et la parfumer si elle le désire apprendre les dernières nouveautés car moi elle m'a demandé les notes de tête, cœur et de fond (sephora ou mariaunaud).