

1) Accueil : 2/2

Conseillère : Bonjour Madame, bienvenue en quoi puis-je vous aider ?

vous orientez déjà la vente. Laissez la sujet tel que énoncé et développez lors de l'étape découvertes des besoins

Cliente : Bonjour je cherche quelque produit pour me maquiller et avoir une bonne mine

Conseillère : Quelles sont vos habitudes cosmétiques au quotidiennes ? Vous avez l'habitude de vous maquiller tous les jours ?

posez une question à la fois découverte des besoins 4/7 : pas assez développée manque beaucoup d'information

Cliente : Oui, mais je ne sais pas trop comment faire, je n'arrive pas à cacher mes cernes, les boutons et quelque taches de rousseurs

Conseillère : Quels produits utilisez-vous ?

Cliente : J'ai un fond de teint, un blush et un gloss

Conseillère : Quelle est la couleur de votre fond de teint ?

la couleur n'est pas spécialement importante parlez plutôt texture, résultats...

Cliente : elle est un peu jaune que ma couleur de peau

Conseillère : Avez-vous une base de fond teint ?

vous devez évoqué le budget

Cliente : non

Conseillère : utilisez-vous un anticerne ?

Cliente : non

Conseillère : donc, si j'ai bien compris vous cherchez des produits pour vous maquiller, cacher vos cernes, les taches de rousseurs et avoir une bonne mine ?

conseil : 2/4

Cliente : oui, exactement
maladroit

mal formulé

Conseillère : Alors, déjà avant de commencer le maquillage il faut toujours appliquer une base pour la tenue du maquillage, elle va protéger votre peau du maquillage et contre des agressions d'extérieur comme le froid ou pollution et aussi elle permet de lisser la peau et adoucit les pores et ridules. C'est un produit sans odeur, facile à appliquer, vous prenez une goutte de produit, appliquez et bien étalez sur votre visage propre. Je peux vous proposer cette base de la marque nyx, sa couleur est transparente, son conditionnement est en tube, sa contenance 30 ml, le prix est 10euro

ceci ne répond pas à la demande initiale de la cliente qui est d'avoir bonne mine.
le 1er produit à conseiller doit répondre à ses attentes.

pourquoi ne pas proposer une base illuminatrice dans ce cas?

méthodologie de l'argumentation acquise

Enchaîner : vous pensez à la vente additionnelle mais elle n'est pas correctement amenée et elle ne réponds pas à la demande initiale de la client / du sujet.



toujours pas pour l'effet bonne mine recherché

Conseillère : et en fond de teint toujours avec la même marque je peux vous proposer ce fond de teint, après avoir préparé votre visage avec la base liquide, appliquez et étalez le fond de teint à l'aide, d'un pinceau, d'une éponge humide ou de vos doigts. Sa texture est crémeuse, sans odeur, couvrant, régularise la couleur du teint, cacher les imperfections, convient aux peaux normales et aux peaux mixtes. Je vous propose la couleur beige nature qui est votre couleur de peau, c'est en tube de 30 ml, il est proposé au prix de 10euro



Cliente : d'accord il faut que j'applique en premier la base sur tout le visage, après le fond de teint ?

3 produits cela fait beaucoup. préférez conseiller 1 produit puis un produit complémentaire

Conseillère : oui exactement... Et après je peux vous proposer cet anticernes pour cacher vos cernes toujours de la même marque

Avec ce produit vous pouvez camoufler les cernes et imperfections. je vous conseille la couleur beige nature qui permet de cacher les cernes. Il est fluide, facile à appliquer, sans odeur, appliquer puis estompez le avec un pinceau, une éponge ou vos doigts et il est à 5 euro.



Cliente : je peux l'appliquer avant ou après le fond de teint ?

Conseillère : oui bien sur vous pouvez soit l'appliquer avant ou après le fond de teint... et après il faut fixer votre fond de teint avec une poudre... Pour ça je vous propose d'appliquer la poudre fixant de la marque nyx, cette poudre fixe le maquillage, absorbe le sébum, la peau aura un rendu mat, lisse. Vous pouvez appliquer cette poudre fixante avec un pinceau assez gros et large ou avec une houppette sur tout le visage, sous vos yeux ainsi que les pommettes pour bien fixer votre maquillage et il est à 10 euro.



Cliente : très bien je le prends aussi

décider : 0/3 : étape oubliée

Enchaîner / encaisser 1/2

Conseillère : est ce que vous avez besoin autre chose ?

Cliente : non je pense que j'ai tous qu'il me faut **mal formulé**

Conseillère : Je vous invite de me suivre en caisse **si vous voulez**, vous avez la carte de fidélité de notre boutique ?

Cliente : non je n'en ai pas

✓ Conseillère : Voulez vous que je vous offre une ? Elle est gratuite, avec vos achats vous avez des points fidélité par exemple 1 € d'achat = à 1 point , donc pour 100 points vous avez 10 € de remise.

Cliente : oui, je veux bien en avoir

Conseillère : vous pouvez remplir ce formulaire sil vous plait et je vous fais votre carte tout de suite... alors ça vous fera 35 € sil vous plait. Comment souhaitez-vous régler vos achats ?

Cliente : par carte bancaire

✓ Conseillère : tenez votre ticket... je peux vous offrir des doses d'essai pour découvrir d'autre produits de chez nyx. Je vous mets un échantillon d'une crème hydratante et un échantillon de parfum pour femmes

Cliente : je vous remercie bonne journée

Conseillère : bonne journée à vous aussi madame et à bientôt

Fidélisation / conlure : 2/2 TB