

À COMPLÉTER SI NÉCESSAIRE EN LETTRES MAJUSCULES

ÉTIQUETTE D'ÉLÈVE

FORMATION SUIVIE

INSTRUCTIONS

- Laissez une marge de 5 cm pour le correcteur ;
- Indiquez sur chaque page du devoir votre nom et votre numéro élève ;
- Agrafez vos pages si possible ;
- Veillez à affranchir votre envoi.

NOMBRE DE PAGES  
DU DEVOIR

VOS REMARQUES\*

.....

.....

.....

.....

.....

\*Attention, ces remarques doivent uniquement concerner le devoir.

CADRE RÉSERVÉ À L'ÉCOLE À COMPLÉTER PAR LE PROFESSEUR

Nom du professeur correcteur : .....

.....

Appréciation générale sur le travail de l'élève : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTE

Non noté

À refaire

À compléter

www.karis-formation.com

## CRITÈRES DE NOTATION

- Cohérence des prestations.
- Capacité d'observation.
- Maîtrise de l'argumentaire commercial.
- Présentation, structure, mise en forme.

Temps estimatif à consacrer à votre devoir :

**01 h 30 maximum.**

## RECOMMANDATIONS

*Les devoirs vous permettent d'évaluer les connaissances acquises. Il est préférable de les réaliser dans les conditions d'examen : au calme, en respectant les temps impartis et surtout sans utiliser vos supports de cours !*

### **Lisez bien les consignes.**

Vous pouvez surligner les mots-clé et reformuler la question. Vous éviterez ainsi les hors-sujets.

### **Soignez la présentation des copies.**

Vos réponses doivent être rédigées de façon précise et structurée. Évitez les fautes d'orthographe.

### **Pensez à prévoir un temps de relecture.**

Un devoir soigné, aéré, agréable à lire témoigne de votre sérieux.

Quand vous recevrez votre devoir, relisez-le avec la correction.

Revoyez éventuellement les parties du cours qui n'ont pas été assimilées.

Quelques jours plus tard, essayez de refaire votre devoir sans la correction, cela vous permettra de vérifier que les notions étudiées sont bien acquises.

Bon courage !

Votre service pédagogique.

## DEVOIR N°2 : Négociation commerciale

Sujet : Communication

### Exercice 1 (6 points)

- **Situation 1** : Un vendeur s'adresse à un prospect. Les deux hommes se tiennent à distance.

Vendeur : « Bonjour Monsieur, je faisais ma tournée dans votre secteur ; aussi je me suis dit que je pourrais vous rendre une p'tite visite, sans vous déranger de trop bien sûr ! Alors voilà, c'est au sujet d'un nouvel appareil... »

- **Situation 2** : Un vendeur s'adresse à un prospect. Les deux hommes se serrent la main, le vendeur posant sa main gauche sur le bras de son interlocuteur.

Vendeur : « Bonjour Monsieur Mourot, Jean Carrière de la société Sunlights dans la fabrication de cabine UV. Vous êtes bien le responsable de l'institut ? Je me doute que d'améliorer la qualité des services dans votre institut à moindres frais est important pour vous ? ».

**Question 1** : Comparez les deux situations de prise de contact en dégagant les aspects positifs et négatifs. (2 points)

**Question 2** : À partir de la situation 2, retrouver les étapes d'une bonne prise de contact. (2 points)

**Question 3** : Identifiez dans la situation 2 la technique d'accroche utilisée par le vendeur. Proposez une autre technique d'accroche avec les mêmes personnages et le même produit. (2 points)

NOM ..... PRÉNOM .....

FORMATION SUIVIE .....

Inscrire ici votre n° d'élève

Code devoir

KF575DV01CD02

\* Remplir en lettres MAJUSCULES

## DEVOIR N°2 (suite) : Négociation commerciale

### Exercice 2 (6 points)

La gérante d'un institut de beauté veut planifier l'activité de son entreprise. Elle vous confie la mission de créer un planning où seront pris en compte les éléments suivants :

Les jours de la semaine (du mardi au samedi), le nom des clientes, les noms des esthéticiennes (quatre esthéticiennes), l'heure des soins.

Choisissez le support de planning qui convient le mieux à ce genre d'activité, motivez le choix du support et dessinez le planning avec les informations.

### Exercice 3 (6 points)

Vous devez conseiller la cliente qui vient d'entrer dans la parfumerie avec sa petite fille, mais vous êtes occupée pour le moment avec une autre cliente.

Imaginez un dialogue entre cette cliente et vous-même. Vous ferez courir le dialogue jusqu'au moment de la présentation du produit solution.

