

CRITÈRES DE NOTATION

- Orthographe et syntaxe
- Qualité et pertinence de l'argumentation
- Présentation et soin

Temps estimatif à consacrer à votre devoir :
1 h 30.

RECOMMANDATIONS

Les devoirs vous permettent d'évaluer les connaissances acquises. Il est préférable de les réaliser dans des conditions d'examen : au calme, en respectant les temps impartis et surtout sans utiliser vos supports de cours ! **Désagrégez les différents devoirs. Joignez la page de garde et l'énoncé à votre copie.**

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 (20 points)

Vous travaillez depuis peu dans un magasin de vente de parfums et de produits cosmétiques. Votre responsable souhaite tester vos connaissances du métier et vous interroge sur les points suivants :

Exercice 1. La conduite de l'action vente (5,5 points)

- 1) Rappelez les 7 étapes de l'action vente.
- 2) La phase de l'accueil dépend-elle uniquement du vendeur ? Pourquoi ?
- 3) Comment cerner les besoins du client ?
- 4) Traitez les objections suivantes avec la technique proposée dans chaque cas.

Tableau n°1

OBJECTION	TECHNIQUE DE RÉPONSE	TRAITEMENT VENDEUR
L'odeur de ce parfum est vraiment tenace	Oui...mais	
Le conditionnement de ce parfum est vraiment petit	Boomerang	
Cette ombre à paupière me paraît un peu vive pour la mettre tous les jours	Témoignage	
Le packaging de ce shampoing est vraiment laid.	Affaiblissement	

- 5) qu'est-ce que la vente additionnelle et quelles en sont les différentes formes ? Illustrez chacune d'entre elles.

NOM PRÉNOM

FORMATION SUIVIE

Inscrire ici votre n° d'inscrit

Code devoir

KF577DV01CD02

* Remplir en lettres MAJUSCULES

DEVOIR N°2 (suite)

Exercice 2. La distribution (4 points)

Le magasin pour lequel vous travaillez se fournit en grande partie auprès d'une centrale d'achat puis revend les produits aux consommateurs en réalisant une marge.

- 1) Après avoir rappelé ce qu'est un détaillant et un grossiste, vous expliquerez qui remplit chacun de ces rôles dans le cas de votre relation avec la centrale d'achat.
- 2) Qu'est-ce qu'une centrale d'achat ?
- 3) Un consommateur peut-il passer une commande directement auprès de la centrale d'achat ? Pourquoi ?
- 4) Qu'est-ce qu'un canal de distribution ? Un circuit de distribution ?
- 5) Le circuit de distribution choisi ici est-il court ou long ? Pourquoi ?

Exercice 3. La passation de commande (5,25 points)

Votre responsable souhaite que vous demandiez un devis auprès de différents fournisseurs pour 4 présentoirs afin de pouvoir intégrer une nouvelle gamme de produits bio en magasin.

- 1) qu'est-ce qu'un devis ?
- 2) Rédiger le mail de demande de devis avec les contraintes suivantes :
 - mobilier solide ;
 - livraison rapide et gratuite ;
 - mobilier en accord avec la caractéristique bio des produits.
- 3) Votre magasin s'appelle « Espace beauté » et se situe au 85 rue du faubourg Bonnefoy à Toulouse.
 - a) Quelles sont les mentions obligatoires dans un devis.

VOIR AU VERSO LA SUITE DE VOTRE DEVOIR >>>

DEVOIR N°2 (suite)

b) Vous passez la commande au fournisseur choisi sur la base de son devis le 20 janvier. Remplissez le bon de commande ci-joint :

DEVIS

PRESENTAPRO

56, rue de la Fédération
75015 Paris cedex 2
Tel : 01 90 60 25 32

Paris le 14 janvier 2014

Comptoir en bois cb-11 mapple

Comptoir caisse
Couleur érable naturel
Dimension : 48" x 20" x 38"
Comprend: 2 tiroirs avec serrure, 2 tablettes et une base noire de 6" de haut

Prix unitaire : 1 412 €

Remise 5 % sur chaque produit si commande de 3 produits minimum

Garantie 3 ans

Disponible en stock livraison sous 4 jours

Port franco

Délais de règlement 30 jours après la livraison

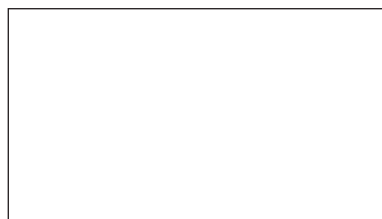
Offre valable pendant 15 jours

BON DE COMMANDE n°0114ZRT

« Espace beauté »

85, rue du faubourg Bonnefoy
31100 Toulouse

Toulouse le



RÉFÉRENCE	DÉSIGNATION	QTÉ	PU HT	TOTAL HT
Conditions de vente accordées : - - -			Montant total HT	
			Taux de remise	
			Montant remise	
			Transport	
			Montant net HT	

NOM PRÉNOM

FORMATION SUIVIE

Inscrire ici votre n° d'inscrit

Code devoir

KF577DV01CD02

* Remplir en lettres MAJUSCULES

DEVOIR N°2 (suite)

Exercice 4. La promotion des ventes (5,25 points)

Suite à l'arrivée de la nouvelle gamme de produits bio, votre responsable souhaite que vous organisiez une action de promotion des ventes.

- 1) Qu'est-ce que la promotion des ventes ?
 - 2) En quoi se différencie-t-elle de la publicité média ?
 - 3) Quelles sont les différentes familles de la promotion des ventes ?
 - 4) Votre responsable vous propose les actions suivantes. À quelle famille appartiennent-elles ?
- Complétez le tableau suivant :

Tableau n°2

ACTION	HARD SELLING	VENTE À PRIME	JEUX	AUTRES
S'engager à donner un pourcentage des ventes sur les produits bio à une association qui lutte contre la déforestation en Amazonie				
Faire cadeau d'un échantillon d'après shampoing pour tout achat de shampoing				
Proposer 2 crèmes bio pour le prix d'une (lot crème de jour, crème de nuit)				
L'achat d'un produit de maquillage bio donne droit à une trousse de maquillage à moitié prix				
Organiser une loterie				
Pour l'achat d'un mascara bio donne droit à un bon de réduction sur un démaquillant de la même gamme				
Organiser une démonstration de la crème de main bio au sein du magasin				
Il est possible de choisir 5 articles dans une présélection bio à des prix préférentiels.				

