

Négociation commerciale- **devoir 2**

Exercice I:

I.1

Situation 1:

Le vendeur prend un ton familier avec le client, ne se présente pas ni sa société et oublie de nommer son client. Le vendeur est hésitant ce qui n'inspire pas confiance, cela montre qu'il n'est pas compétent. Venir dans une entreprise sans avoir pris de rendez-vous est un risque de refus voir de perdre la vente et faire fuir le client.

Mauvaise accroche qui risque de faire fuir le client.

Situation 2:

Le vendeur est courtois, il se présente ainsi que la société qu'il représente. Les deux hommes se serrent la main pour établir un contact humain. Cela permet d'établir un bon contact, une bonne communication et cela pose un climat de confiance entre les deux protagonistes.

Bonne accroche qui inspire à une réponse positive pouvant enclencher la vente.

I.2

-Salutation

-Présentation

-S'assurer que la personne présente est bien notre interlocuteur privilégié.

1.3

La technique d'accroche utilisée par le vendeur permet de provoquer un entretien qui permet d'amener l'argumentation de son produit.
La question suscite l'intérêt du client par la notion de rapport qualité prix.

Autre technique d'accroche:

Notre société Sunlight bénéficie de nombreuses années d'expérience et d'innovation technologique. Permettez-moi de vous présenter notre toute dernière installation à prix compétitif en exclusivité.

Exercice 2:

Le support choisi principalement serait un tableau Excel pour la gérante de l'institut et un tableau Véléda dans la salle de repos pour que les employés puissent suivre facilement leur planning quotidien.

Modèle tableau en pièce jointe .

Exercice 3:

E- Bonjour Madame, bonjour Mademoiselle. Je termine avec Madame est je suis à vous juste après.

C- Bien, nous allons patienter.

Après avoir terminer avec ma cliente je retrouve la cliente.

E- Désolé pour l'attente, que puis-je faire pour vous?

C- Je suis à la recherche d'un vernis pour les fêtes de fin d'année.

E- Les couleurs prédominantes pour les fêtes de fin d'année sont les couleurs rouge, vert et blanc. Est-ce qu'une de ces couleurs vous attire?

C- Le rouge est une couleur qui me plaît.

E- Nous avons plusieurs nuances dans la teinte rouge à vous proposer. En fonction de votre carnation de peau je vous conseillerais ce rouge intense, finition laquée ou pour un coté plus festif avec une finition pailletée.

C- Je ne sais pas. Je ne suis pas habituer aux paillettes.

E- Mademoiselle, qu'en pensez-vous? Maman hésite entre ces deux finitions, pourrais-tu l'aider à choisir.

F- J'aime beaucoup la finition paillette, ça fait vraiment fête.

E- Oui Mademoiselle, je suis de votre avis.

C- Je vais suivre le conseil de ma fille.