

Négociation commerciale - Devoir 2

CODE : KF575DV01CD02

Exercice1

Question 1 :

Situation 1 :

Le vendeur ne s'est pas présenté, il n'a pas nommé le client, il est hésitant, et n'inspire pas confiance. Ce type d'approche risque de faire fuir le client.

Situation 2 :

Présentation bien faite, le client est nommé, ton courtois, il sert la main et pose sa main gauche sur le bras de ce dernier. Ses gestes permettent d'établir un bon contact et une bonne communication, un climat de confiance s'instaure. Ce type d'approche peut engendrer une vente.

Question 2 :

- Les salutations : nommer la personne, poignée de main (attitudes gestuelles)
- Se présenter : nom du vendeur ainsi que la société qu'il représente

Question 3 :

Cette technique d'approche permet au vendeur de commencer son argumentation pour aboutir à un « oui ».

Autre phrase d'approche suscitant la curiosité du client :

« Grace à nos nombreuses années d'expériences et d'innovation technologiques notre société Sunlights à le plaisir d'offrir à ses fidèles clients une remise de 20% sur la nouvelle gamme de cabines UV ...»

Exercice 3

Vendeuse : *Bonjour Madame, bonjour princesse. Je suis à vous dans un instant !*

Après avoir fini avec l'autre cliente, la vendeuse rejoint la nouvelle cliente et sa fille devant le stand maquillage.

Vendeuse : *je suis à vous. Que puis-je faire pour vous ?*

Cliente : Je suis à la recherche d'un fard à paupières

Vendeuse : *quelle couleur désirez-vous ?*

Cliente : j'en ai aucune idée, je dois assister à la communion de ma nièce, et habituellement je ne me maquille pas les yeux.

Vendeuse : *on va essayer d'adapter votre fard à paupière à votre tenue. Quelle est sa couleur s'il vous plaît ?*

Cliente : j'aurai une robe bleu ciel.

Vendeuse : *Oh ! une robe aux couleurs de vos yeux, très bon choix. On va partir sur des couleurs un peu métalliques.*

Cliente : je voudrais un maquillage qui tient toute la soirée s'il vous plaît.

Vendeuse : *je vous propose ce type de fards très tendance. C'est une nouvelle marque de produits à longue tenue et très accessible, idéale pour le maquillage occasionnel.*

Je vous montre le rendu sur le catalogue

Cliente : Wow c'est trop beau

Vendeuse : *c'est une petite palette avec les couleurs que vous voyez sur la photo. Je peux faire vous l'essayez si vous voulez ?*

Cliente : Avec grand plaisir

Après quelques petits tours de pinceau les yeux de clientes sont maquillés

Vendeuse : *alors mademoiselle, tu la trouve comment ta maman ?*

La petite fille : t'es trop belle maman

Cliente : J'adore, en plus tout simple à appliquer, je suis conquise. Je prends

Vendeuse : *Avez-vous un bon mascara ? celui que je vous ai mis à un effet recourbant et rallongeant, il donne un effet faux cils*

Cliente : rajouter le moi s'il vous plaît, il est excellent .

