



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

Techniques de vente TD, suite

Exercice I

Les propositions ci-dessous sont-elles **justes ou fausses** ? Justifiez vos réponses.

Proposition	V / F	Justification
Les objections sont utiles à l'argumentation		
Le vendeur doit essayer d'éviter les objections		
Si le client n'émet pas d'objections, c'est que la vente est sans problème.		
L'objection du client met en cause le vendeur (sa personnalité)		

Exercice II

- 1- Identifiez les différentes techniques de réfutation des objections clients
- 2- Identifiez les différentes techniques de présentation de prix pour un client

Exercice III

Administrez le tableau suivant par ces techniques de présentation de prix : Addition, Division, soustraction et multiplication

<u>Discours de vendeur</u>	<u>Technique de présentation de prix</u>
Cette machine à laver ne vous coûtera que 32€ par mois pendant 10 mois ce qui correspond à 1 € par jour	
Si vous ne profitez pas de la promotion actuelle, vous allez perdre la remise de 15% ainsi que la prolongation de garantie	
Pour 50€, vous avez trois postes de téléphone compatibles sur une seule ligne, la numérotation abrégée, le rappel automatique et bien d'autres fonctions	
Vous gagnerez 15€ par mois en utilisant cet appareil pendant 3 ans par rapport à sa valeur	



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

initiale	

Exercice IV

Proposez une réponse aux objections ci-dessous.

Objections	Votre proposition
« J'ai tout ce qu'il me faut »	
« Vous voulez me vendre quelque chose »	
« Ce n'est pas moi qui décide »	
« Nous étudierons la question plus tard »	
« Nous sommes très sollicités »	
« Vos conditions de paiement sont trop rigides »	
« J'ai déjà un autre fournisseur »	
« Vous êtes trop cher »	

Etude de cas

Négociation pour la signature d'un contrat de distribution d'Armagnac bio chez Macy's (USA).

Description générale : M. Hébert, producteur d'huile olive bio situé dans le département, a approché Macy's, première chaîne de grands magasins des Etats-Unis, en vue de proposer d'implanter son produit dans les rayons de bio des différents points de vente.

Vision côté exportateur : M. Hébert.

Producteur d'huile d'olive, vous avez élaboré un produit de luxe bio reconnu en France et chez les spécialistes. C'est un produit exceptionnel, haut-de-gamme, très fin.

Vendu 58 € HT prix public en France, vous estimez que cela pourrait se vendre \$100 HT aux USA, c'est-à-dire 85 € HT.



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

	Coût de production	Prix centrale achat Macy's	Prix détaillant	Prix public HT
France	15 €		35 €	58 €
Votre estimation pour les USA	20 €	35 €	55 €	85 € (\$100)

Vous avez pris contact par e-mail avec la responsable de la centrale d'achat Macy's, Mme Lorens et avez eu l'impression qu'elle était réceptive à votre produit. Vous lui avez envoyée une bouteille. Elle souhaite vous rencontrer à New-York. Pour vous, l'opportunité est immense.

Vous vous fixez un objectif de prix de vente de 35 € DAT New-York.

Vision côté importateur : Mme Lorens, Magasins Macy's, New York.

Vous êtes Mme Lorens, la responsable spiritueux de la centrale d'achat Macy's, première chaîne de grands magasins américaine.

Vous avez été approchée par e-mail par M. Hébert, qui vous propose de commercialiser son produit dans les rayons bio Macy's.

Vous considérez le produit comme un produit à fort potentiel. A ce jour les magasins Macy's ne proposent pas ce type en permanence, ce qui est un manque alors que Macy's se porte de plus en plus vers les produits raffinés, rares et haut-de-gamme.

M. Hébert vous a envoyé une bouteille de son huile bio que vous avez testée. Vous êtes satisfaite de la présentation et du goût.

Vous pensez que ce produit aurait sa place dans les rayons Macy's. D'autre part, le bio est un atout et correspond à la nouvelle clientèle de Macy's.

Vous imaginez un prix de vente public d'environ \$90-\$100 HT.

Vous souhaiteriez importer 10 000 bouteilles pour commencer. La politique d'achat de Macy's impose des marges confortables : vous vous fixez un prix d'achat de 22 € maximum. Vous savez qu'au-delà il faudra le justifier auprès de votre direction...

Vous savez que vous êtes en position de force pour négocier. En même temps il vous faut ce produit, et vous comptez bien conclure la discussion positivement.

Question

Prenez un coté et préparez votre argumentaire pour la réunion de vente devant votre interlocuteur afin de gérer les différents objections possibles selon votre vision



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

Exercice V

I- Prise de rendez avec un prospect

Mr KARAM est imprimeur. Il contacte une société pour une prise de rendez vous afin de lui proposer ses prestations.

KARAM : « Bonjour, je suis imprimeur, j'aimerais vous rencontrer. »

Le prospect : « Je n'ai pas le temps. »

KARAM : « Je n'en ai pas pour longtemps. »

Le prospect : « Non, je n'ai vraiment pas le temps. »

De quoi discutent-ils ? Du temps disponible et non plus de la prestation !

TAF : Proposer un deuxième scénario de prospection téléphonique en améliorant les réponses aux objections de la part de Mr KARAM

II- Mise en situation

PC Direct est une revue d'information mensuelle spécialisée dans les produits hightech . Elle diffuse des informations périodiques sur l'actualité informatique et nouvelles technologies de l'information.

Son responsable commercial Mr SOULAYMANI JAMAL cherche à prospecter la société HP Maroc pour lui vendre un espace publicitaire sur futur numéro de Mars.

A cet effet, il a transmis, par fax, une offre commerciale à son responsable des achats Mr SEMLALI ALI

Casablanca , le 16 /02/2020

À l'attention de M. SEMLALI ALI

Responsable des Achats

HP Maroc – Casablanca

Objet : Offre de service

Pièces jointes : Une plaquette et les tarifs

Monsieur,

Vous souhaitez faire « exploser » vos ventes ? PC DIRECT va vous y aider ! À l'occasion de la sortie de son futur numéro de Mars, PC Direct, le n°1 des guides d'achat de produits High Tech, offre à ses lecteurs un supplément : « Micro- informatique : Nouveautés 2020 ».

Ce supplément vous donnera la possibilité d'accroître votre impact publicitaire sur plus de 224 000 lecteurs, pour 40 % moins cher que le tarif habituel. Faites-vous connaître, et réservez dès maintenant votre espace publicitaire en renvoyant par fax le coupon réponse ci-dessous

au numéro suivant 0522 523324

Signé : **SOULAYMANI JAMAL**

Responsable commercial

PC Direct

Question : rédigez, en utilisant la méthode CROC, le scénario de votre relance téléphonique avec Monsieur SEMLALI ALI, l'un de vos prospects. Vous considérez que Monsieur SEMLALI accepte de vous accorder un rendez-vous.



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

La vente par l'Emailing

- 1- Dans les deux exemples ci-dessous, repérez les éléments importants de chaque support utilisé pour la campagne d'Emailing et analysez les supports utilisés.
- 2- Comparez la prospection classique avec la prospection par Emailing,



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

Petit Bateau, c'est costaud !
 Se désinscrire | Visualiser en ligne

Pour être sûr de nous recevoir, ajoutez info@news.crm-petitbateau.com dans votre liste d'expéditeurs autorisés.

NAISSANCE BÉBÉ FILLE BÉBÉ GARÇON **PETIT BATEAU** FILLE GARÇON FEMME HOMME

Tout sur Petit Bateau Trouver une boutique



124 ANS DE QUALITÉ

Du coton qui garde toute sa douceur, des pressions qui ne bougent pas... Chez Petit Bateau, on ne plaisante pas avec la qualité ! Découvrez vite notre nouvelle collection.

> COUPS DE CŒUR EN VUE !

MES PETIT BATEAU ? C'EST DU SOLIDE !

Des vêtements pensés et confectionnés pour assurer le confort et le bien-être de toute la famille.



Bien dans ses vêtements et libre de tout mouvement !



Des vêtements colorés qui gardent tout leur éclat après les lavages.



Le label Oeko-Tex® garantit l'absence de substances nocives pour la peau.



Une maille qui résiste dans le temps grâce au tricotage de fibres de coton extra longues.

> EN SAVOIR PLUS

C'EST POUR ÇA QU'ON AIME LES PARTAGER

Vos vêtements n'ont pas bougé d'un fil et vous voulez leur offrir une seconde vie ? Téléchargez notre application pour les revendre dans l'espace « Occasions ».

Je partage et j'échange avec la communauté en toute simplicité



Télécharger dans l'App Store DISPONIBLE SUR Google Play

... OU QU'ON FERAIT TOUT POUR GARDER NOS PRÉFÉRÉS

Parce que vos vêtements sont faits pour vivre de grandes aventures avec vous et parce qu'une tâche est si vite arrivée... Adoptez nos jolies astuces pour réparer et customiser vos Petit Bateau t-shirts, abîmés, déchirés...



APPRENTIS COUTURIERS



ESSAI ARTISTIQUE



EXCÈS DE GOURMANDISE

> JE RÉPARE !

J+5 Livraison sous 5 jours ouvrés

 Satisfait ou remboursé

 Echanges en boutique

 Paiement 100% sécurisé

LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

1€ d'achat = 1 point
 100 points = 5€ de remise
 Des invitations, des offres exclusives, une surprise pour votre anniversaire...

Tous les avantages >

Suivez-nous



Si vous ne souhaitez plus recevoir d'email de la part de Petit Bateau, vous pouvez vous [désinscrire](#).

Vos données sont utilisées par la société Petit Bateau à des fins de traitement des commandes, d'optimisation de la relation client et, le cas échéant, de prospection. Dans le respect des choix que vous avez effectués, les informations vous concernant pourront être communiquées au Groupe Rocher auquel Petit Bateau appartient, ainsi qu'aux partenaires commerciaux de Petit Bateau.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données vous concernant qui peut être exercé à tout moment par courrier auprès du Groupe Rocher auquel PETIT BATEAU Service Consommateurs -15, rue du Lieutenant Pierre Murard, BP 525, 10051 Troyes cedex - France ou via le formulaire de contact disponible à <http://www.petit-bateau.fr/fr/contact.asp>.



Responsable de cours : M ELHIJAZI

Responsable des TD : Mme OUBOUTAIB S3 et S4 / M ELHIJAZI S1 et S2

Google Home

Enceinte à commande vocale

Obtenez des réponses à vos questions sans même lever le petit doigt

Profitez de toute la connaissance du moteur de recherche Google en utilisant seulement votre voix. Obtenez des réponses en temps réel sur le sport, les actualités, les commerces de proximité et plus encore.

[En savoir plus »](#)



Dites simplement "Ok Google" pour obtenir des informations sur ces différents sujets :

Commerces de proximité et trafic

Combien de temps pour aller au bureau ?

Où se trouve la pharmacie la plus proche ?

Quand ferme-t-elle ?

Quel est son numéro de téléphone ?

Google Home répond également à la commande "Dis Google". Faites un essai !



ASTUCE

Découvrez tout ce que vous pouvez faire avec Google Home. Dites simplement "Ok Google, que peux-tu faire ?".

En savoir plus



Tenez-vous informé de l'actualité de votre équipe de foot préférée.



Calculs, conversions, traductions et plus encore.



Obtenez des informations boursières.

La prochaine fois

Nous vous ferons découvrir comment profiter au mieux de votre musique préférée sur votre Google Home*.



SUIVEZ-NOUS



RESSOURCES D'AIDE



CET E-MAIL VOUS A-T-IL ÉTÉ UTILE ?



* Google Home fonctionne avec certains services musicaux uniquement. Ces services peuvent être payants ou nécessiter un abonnement.

© Google Ireland Ltd, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland

Cet e-mail a été envoyé à l'adresse legoupil.alexandre@gmail.com, car vous avez indiqué vouloir vous tenir au courant des dernières informations relatives aux fonctionnalités, aux services, à l'assistance et aux offres Google Home. Si vous ne voulez plus recevoir ces e-mails, cliquez [ici](#).