

**Thématique** : COMMERCE / VENTE

**Auteur** : Joëlle Vivier-Merle

# PRÉSENTER DES PRODUITS/ ARGUMENTER/CONVAINCRE

---

**Public** : Vendeur en magasin- Commercial pour les particuliers –Conseiller vendeur

**Niveau** : CECR : A2/B1

**Durée** : 2-3 heures

# 1. - PRÉSENTATION DES PRODUITS/ ARGUMENTATION

## **Activité 1**

### **Descriptif de l'activité**

- a) Compréhension orale de la vidéo « *Le bon vendeur en produits biologiques* ».

Lien: <https://www.youtube.com/watch?v=712u05x3QUM>.

Vidéo utilisée seulement en partie dans la fiche : « *Découverte des besoins* » est reprise ici dans sa version intégrale et permet une révision des 7 phases de la vente en compréhension globale.



### **Consigne**

**Voici une liste des différentes phases de la vente, commencez par remettre cette liste dans le bon ordre puis associez les différents extraits de la vidéo à chaque phase :**

Par groupe de 2, les apprenants travaillent d'abord sans visionner la vidéo, puis une première écoute est faite pour vérifier leurs réponses. A la fin, on peut faire une mise en commun pour vérifier que tout le monde a les bonnes réponses. On peut faire remarquer qu'ici, il n'y a pas vraiment de phase de « conclusion de la vente » et on peut ajouter que la « vente additionnelle » est quand même initiée par la cliente. Cela peut permettre une discussion autour du fait que chaque situation de vente est particulière.

### **Réponse :**

N° 6 : Conclusion de la vente (obtenir l'accord du client)

- x

N° 5 : Vente additionnelle

- vous me mettez un pain demi-complet, c'est ce que vous m'avez dit tout à l'heure ?

N° 1 : Accueil du client

- Qu'est-ce que je peux faire pour vous ?

N° 3 : Présentation du produit

- je vous propose de prendre une purée d'amande
- elle contient 56% de fruits, elle est sans colorants, sans conservateurs
- le miel est très énergétique
- nous avons du miel de châtaignier, du miel de forêt, du miel de montagne

## N° 7 : Encaissement et prise de congé

- Alors voilà ça vous fera 21,50 s'il vous plaît
- Voilà madame, au revoir et n'hésitez pas à me faire part de vos remarques

## N° 2 : Recherche des besoins du client

- Qu'avez-vous l'habitude prendre le matin ?
- Vous recherchez donc un petit déjeuner suffisamment copieux pour avoir de l'énergie toute la journée mais équilibré c'est ça ?

## N° 4 : Réponses aux éventuelles objections

- Beaucoup moins qu'avec une confiture en tout cas

b) Activité de compréhension détaillée : La présentation des produits par le vendeur

### Consigne

Dans le tableau ci-dessous, cochez **VRAI** ou **FAUX** pour chacune des affirmations suivantes, et complétez la colonne "Extraits" en notant l'extrait de la vidéo qui valide votre réponse.

### Réponse :

AFFIRMATIONS	VRAI /FAUX	EXTRAITS
<b>Exemple :</b> Le vendeur suggère à la cliente de prendre du pain.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Je vous propose peut être de prendre une purée d'amande à mettre sur du pain demi-complet
Le vendeur recommande une confiture de fraises.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Ce sera de la purée de fruits par ce que la confiture a toujours du sucre ajouté
Le vendeur propose de consulter la composition des produits pour les comparer.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Tenez comparez, on prend une confiture... 253 kilo calories, et la purée 153.
Le vendeur suggère de manger du miel sur du pain complet	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Le miel se mélange très mal avec les autres aliments
Le vendeur déconseille le miel d'acacias.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	C'est un miel liquide qui sera parfait pour le petit déjeuner
Le vendeur conseille des thés verts ou blancs car ils sont très forts.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Ce sont des thés délicats qui ne sont pas fermentés
Le vendeur propose d'ouvrir un paquet de thé pour la cliente.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Tenez j'en ai un ouvert, je vais vous le faire goûter

On peut faire plusieurs écoutes pour permettre aux apprenants de noter les extraits importants.  
On peut faire 1 écoute pour les VRAI/FAUX et ensuite 1 plus fractionnée pour les justifications.

## Transcription

« *Le bon vendeur en produits biologiques* ». Lien: <https://www.youtube.com/watch?v=7l2u05x3QUM>.

- Bonjour madame
- Bonjour
- Qu'est-ce que je peux faire pour vous ?
- J'aimerais savoir ce qu'il faut que j'achète pour un déjeuner diététique
- Alors d'abord qu'avez-vous l'habitude de prendre le matin ?
- Bah pas grand-chose mais je sens qu'il est vraiment important pour moi que je prenne un bon petit déjeuner parce que je suis très active, je déjeune tard, jamais avant 13h
- Alors qu'entendez-vous par « pas grand-chose » ?
- Une tasse de café parfois... parfois une tranche de pain
- D'accord, vous recherchez donc un petit déjeuner suffisamment copieux pour avoir de l'énergie toute la journée mais équilibré, c'est ça ?
- Tout à fait
- Bien. Dans ce cas je vous propose peut être de prendre une purée d'amande, voyez à mettre sur du pain demi-complet... Ou de la confiture si vous préférez ?
- Oui j'aime pas l'amande
- D'accord
- Une confiture, ah bah oui mais laquelle ? Il y a tellement de choix...
- C'est vrai qu'on a plus de 7 références pour la confiture et près de 20 pour la purée de fruits, alors...
- Vous pourriez m'aider à en choisir une... sans trop de sucre ?
- Bien sûr, alors par contre ce sera une purée de fruits hein parce que la confiture a toujours du sucre ajouté. Voyez par exemple cette purée de fraise, elle contient 56% de fruits, elle est sans colorants, sans conservateurs, sans sucres ajoutés, de la pectine de fruit, du citrate de calcium
- Et y'a pas trop de calories ?
- Bah beaucoup moins qu'avec une confiture en tous cas.
- Hum
- Tenez comparez, on prend une confiture... 253 kilo calories, et la purée 153.
- Ah ouais, en effet... Bon bah je vais prendre la purée de fraises.
- Très bien.
- Et concernant le miel, est-ce que je peux en prendre le matin ?

- Alors c'est une excellente idée à condition de ne l'utiliser que pour sucrer votre boisson. Voyez parce que le miel est très énergétique et il se mélange assez mal avec les autres aliments. Alors nous avons du miel de châtaignier, du miel de forêt, du miel de montagne...
- Vous avez pas du miel d'acacias ?
- Si si bien sûr. C'est un miel liquide, qui sera parfait pour le petit déjeuner.
- Bon bah je vais suivre vos conseils... Et hum.... Concernant les thés, vous avez du thé léger ?
- Alors le choix est très vaste, mais pour le matin, choisissez plutôt un thé vert ou un thé blanc, voyez ce sont des thés délicats qui ne sont pas fermentés. Alors ils viennent de Ceylan, de Chine ou d'Inde. Certains sont aromatisés. Tenez, j'en ai un ouvert, je vais vous le faire goûter.
- Hum ah ce thé vert au jasmin, il est vraiment divin. Je vais me régaler, oui je vais le prendre.
- Oui ? Très bien. Attendez, prenez celui-ci. Voilà.
- Vous me mettez un pain demi-complet. C'est bien ce que vous m'avez dit tout à l'heure ?
- Oui, c'est bien ça, je vous conseille de commencer par le pain demi-complet et ensuite vous pourrez goûter au pain complet. Alors... Voilà, ça vous fera 21,50 s'il vous plaît. Tenez, je vous mets quelques échantillons de thé comme ça vous pourrez les goûter.
- Ah c'est gentil.
- Voilà Madame. Au revoir et n'hésitez pas à me faire part de vos remarques
- Volontiers au revoir
- Bonne journée
- Merci

## 2. La présentation des produits : caractéristiques et avantages.

### Descriptif de l'activité

Il s'agit d'amener les apprenants à observer la phase de présentation des produits et de commencer à observer les structures utilisées.

On présente la méthode CAP Caractéristique/Avantage/Preuve. On précise qu'on verra la partie « Avantage » un peu plus loin.


Une fois le tableau ci-dessous rempli, on peut déjà leur faire observer que pour la présentation, on utilise beaucoup des phrases qui commencent par « **C'est/ce sont/ce** » et pour la preuve, par des **verbes à l'impératif** « Tenez/ comparez »

### Consigne

- a) Exemples de la vidéo : reprenez vos extraits notés dans l'activité précédente pour remplir le tableau ci-dessous:

### Réponse :

Présentation produit	Preuve
<b>Ce sera de la purée de fruits par ce que la confiture a toujours du sucre ajouté</b>	<b>Tenez comparez</b> , on prend une confiture... 253 kilo calories, et la purée 153.
<b>Le miel se mélange très mal avec les autres aliments</b>	<b>Tenez j'en ai un ouvert</b> , je vais vous le faire goûter
<b>C'est un miel liquide qui sera parfait pour le petit déjeuner</b>	
<b>Ce sont des thés délicats qui ne sont pas fermentés</b>	

Par rapport au  **Tableau des structures utiles pour introduire un preuve**, on peut faire discuter les apprenants sur les différents types de preuve en fonction des différents types de produits (toucher /voir/goûter, etc.)

On peut le faire sous forme d'activité orale, et même de jeu en grand groupe par exemple, en donnant des produits et les apprenants proposent des preuves possibles




### b) Observez:

En proposant ce tableau, dans un 1<sup>er</sup> temps, on peut faire expliquer aux apprenants ce qui distingue les « **caractéristiques** » des « **avantages** ».

Pour l'argumentaire de vente, il s'agit ici de transformer une caractéristique d'un produit en avantage pour le client, en verbalisant les bénéfices que le client pourra en retirer.

On fait observer les structures mises en évidence dans le tableau. Puis on fait formuler la règle comme suit

Caractéristiques d'un produit/d'un service	Avantages pour le client	
C'est une carte rechargeable/ qui peut être rechargée.	Vous pouvez recharger <b>cette carte</b> .	C'est une carte <b>que</b> vous pouvez recharger.
C'est + adjectif C'est + pronom relatif QUI	Sans relatif	C'est + relatifs simple
Ce sont des chaussures confortables/ qui ne font pas mal aux pieds.	Vous pourrez danser <b>avec ces chaussures</b> sans problème.	Ce sont des chaussures <b>avec lesquelles</b> vous pourrez danser sans problème.
Ce sont + adjectif Ce sont + pronom relatif QUI	Sans relatif, avec préposition	Ce sont + relatif composé

 Il faut que les pronoms relatifs simples QUI /QUE/DONT aient été vus auparavant, il ne faut pas que cela soit une découverte. Il vaut mieux également que les pronoms relatifs composés aient déjà été abordés.

**Entraînez-vous maintenant en complétant le tableau suivant, sur le même modèle :**

Ecrit individuel.  L'enseignant précise que pour certaines réponses, plusieurs propositions sont possibles.

### Réponse :

Vous **pouvez dormir dans ce canapé**.

Ce sont des **jumelles très précises / qui permettent de voir très loin**.

Ce sont des jumelles **grâce auxquelles vous pourrez observer de loin**.

C'est un ordinateur **avec lequel vous pouvez voyager**

Vous **pouvez programmer ce four**

C'est un four **que vous pouvez programmer**

C'est un aspirateur **rapide, efficace, qui se déplace tout seul**

Vous **pourrez gagner du temps grâce à cet aspirateur**

C'est un téléphone **dont vous ne pourrez plus vous passer**.

## 3. Présenter une entreprise et ses produits

### Descriptif de l'activité :

Travail d'entraînement à l'utilisation des pronoms relatifs à partir d'une page d'accueil du site internet d'une société. En plus du travail de langue, on pratique la capacité des apprenants à repérer les points forts à mettre en avant.

### Consigne

#### **Entraînez-vous à l'utilisation des pronoms relatifs.**

Faites une petite présentation de la société Senior Bains et des points forts mis en avant sur la page d'accueil de son site internet (document page suivante).

Il s'agit donc de faire une description de caractéristiques mais aussi des avantages retirés par le client.

**Pour cela, vous devez utiliser les débuts de phrases proposés. Vous pouvez faire plusieurs propositions quand c'est possible.**

**Réponse :** Plusieurs réponses sont possibles à chaque fois, on ne donnera pas ici toutes les possibilités

- 1) Le crédit d'impôt **dont** vous pourrez bénéficier est de 25%
- 2) Ce sont des installations **qui** sont très rapides/sont réalisées en 24h
- 3) C'est une société **dont** les produits sont fabriqués en France
- 4) Ce sont des douches **qui** sont installées rapidement/en 24h/sont de plain-pied/sont fabriquées sur mesure
- 5) C'est une entreprise **que** vous pouvez contacter gratuitement grâce à un numéro vert
- 6) Le SAV est un service **auquel** vous pouvez faire appel partout en France
- 7) Ce sont des douches **pour lesquelles** vous pouvez choisir votre siège de douche /vous pouvez demander un devis gratuit/vous avez une garantie décennale / il n'y pas de travaux carrelage ni de faïence
- 8) Ce sont des installations **grâce auxquelles** votre salle de bain sera transformée





## 4. EN SITUATION

### Descriptif de l'activité

Il s'agit de faire pratiquer l'argumentation dans un contexte de vente précis et sur un produit précis dans une situation proche de la réalité.

### Consigne :

**Entraînez-vous par petits groupes à la préparation de l'argumentaire d'un produit.**

Vous travaillez dans un grand magasin de bricolage, au rayon jardinerie.

Votre responsable vous donne la fiche d'un nouveau produit : **la tondeuse robot.**

Votre tâche est de préparer un argumentaire :

- **présentez les caractéristiques techniques et commerciales du produit**
- **transformez celles-ci en avantages pour le client.**
- **imaginez des preuves possibles à apporter à vos arguments.**

Commencez vos phrases par : « C'est une tondeuse... »

Exemple : « C'est une tondeuse qui a beaucoup de succès »

### Réponse :



Liste non exhaustive d'arguments :

- C'est une tondeuse qui est très demandée / qui a beaucoup de succès
- C'est un produit pour lequel vous pouvez bénéficier d'une remise de 15% si vous achetez avant le 30.
- C'est une tondeuse qui a des capteurs / qui est parfaitement autonome / que vous n'avez pas besoin de surveiller / dont vous n'aurez pas à vous occuper.
- C'est une tondeuse grâce à laquelle vous pourrez vous détendre dans votre jardin, sans effort pour avoir une belle pelouse
- C'est une tondeuse qui ne pollue pas / qui est écologique /
- C'est une tondeuse qui ne consomme presque rien / grâce à laquelle vous ferez des économies d'énergie
- C'est une tondeuse qui ne fait pas de bruit / qui ne vous dérangera pas / qui ne dérangera pas vos voisins
- C'est une tondeuse avec laquelle vous pouvez tondre par tous les temps
- C'est une tondeuse que vous pouvez programmer

Possibilités de preuves :

- Tenez regardez cette brochure
- Tenez je vais vous montrer une petite vidéo de démonstration
- Vous pouvez tester vous-même avec notre modèle d'exposition
- Vous pouvez la soulever, vous voyez, elle est très légère
- Ecoutez, je la mets en route, vous pouvez constater qu'elle n'est pas bruyante

## 2. CONVAINCRE/RÉPONDRE AUX OBJECTIONS



### 1. Le SONCAS:

Le SONCAS est un moyen mnémotechnique pour avoir en tête les mobiles d'achat les plus fréquents des clients. Ce n'est pas le seul qui existe mais celui-ci est très répandu. C'est une aide pour le vendeur pour mieux cibler ses arguments et pour « décoder » les éventuelles objections de ceux-ci. Il est intéressant de faire cette activité avant l'écoute du dialogue qui suit car les apprenants l'écouteront ainsi un peu différemment...

**Descriptif de l'activité :** Travail oral et écrit : les apprenants discutent d'abord entre eux pour déterminer toutes les réponses possibles, puis ils les notent dans le tableau. Une mise en commun en grand groupe est faite.



**Consigne :** Par petits groupes, selon l'exemple, donnez les aspects les plus importants pour chaque mobile d'achat :

### Réponse :



les réponses données ici sont des propositions la liste n'est pas exhaustive.

MOBILE	Le client recherche :
Sécurité	des produits de qualité, garanties, SAV, robustesse, réputation de la marque, etc.
Orgueil	des produits valorisants, esthétiques, marque de prestige, etc.
Nouveauté	des produits à la mode, tendances, à la pointe de la technologie, innovants, etc.
Confort	des produits pratiques, faciles d'utilisation, confortables, etc.
Argent	des produits en promotion, avec des facilités de paiement, bonne affaires, etc.
Sympathie	des produits achetés en « coup de cœur », vendeur sympa, magasin agréable, etc.

**NB :** On ajoute souvent le « E » de « Environnement » car c'est un mobile d'achat plus récent néanmoins de plus en plus fréquent.



### 2. Dialogue :

**Descriptif de l'activité :** Compréhension orale d'un dialogue audio.

Alors que la compréhension orale de la séquence 1 portait sur une vente complète, celle-ci ne porte que sur la deuxième phase, celle de l'argumentation/négociation.

a) **Descriptif de l'activité** : Compréhension globale.

 **Consigne** : Écoutez le dialogue et complétez le tableau suivant

**Réponse :**

<b>PRODUIT(S) RECHERCHÉ (S) par le client</b>	Objet connecté
<b>Dans QUEL BUT ?</b>	Pour faire du sport
<b>Budget Maximum ?</b>	150€
<b>Types de Produits proposés par le vendeur</b>	Bracelets connectés et montres connectées
<b>PRODUIT(S) ACHETÉ (S) par le client (type, couleur, prix)</b>	Montre connectée rouge à 169€

b) **Descriptif de l'activité** : Compréhension détaillée. À faire avec une deuxième écoute.

**Réponse :**

- est en promotion
- existe en différentes couleurs
- vient de sortir
  
- un peu trop chère
- triste

## Transcription :

- Donc si je comprends bien, vous cherchez un objet connecté à votre smartphone avec les caractéristiques suivantes : esthétique et discret, à moins de 150€, et surtout pour faire du sport, c'est bien ça ?
- Oui, c'est ça, je cours plusieurs fois par semaine et j'utilise mon téléphone à la fois pour écouter de la musique et pour enregistrer mes performances. Mais ce n'est vraiment pas pratique de faire les réglages tout en courant et j'ai déjà fait tomber mon téléphone plusieurs fois.
- Donc il vous faudrait quelque chose de léger et facile à manipuler.
- Oui exactement.
- Nous proposons différents types d'objets connectés qui pourraient convenir, en gros, nous avons deux familles : des bracelets connectés qui vous permettent de gérer vos paramètres sportifs et qui sont reliés à une application sur votre smartphone ou des montres connectées qui permettent en plus de ça de recevoir vos emails et vos sms, parmi toutes les fonctions disponibles.
- Les montres me semblent bien mais ça doit être cher.
- Non rassurez-vous, ça peut sembler hors de prix, mais en réalité c'est très raisonnable, vous avez une fourchette qui va aller de la simple montre podomètre à 40€ jusqu'à la montre « coach sportif » à 400€. Dans vos prix, j'ai d'ailleurs exactement ce que vous me décrivez, avec des fonctions très utiles comme le test de fitness, le compteur de calories, ou encore le suivi de l'activité 24 heures/24, tout cela avec une application sur votre smartphone grâce à laquelle vous pourrez comparer votre activité physique de jour en jour.
- Très bien mais à 169€, elle dépasse mon budget...
- Vous avez raison, néanmoins c'est la dernière nouveauté et elle permet de prendre en compte tous les paramètres sportifs que vous recherchez. C'est un modèle que nous venons juste de recevoir et vous pourrez bénéficier en plus d'une remise de 10% pour son lancement.
- Et celle-là, elle est quand même 50€ moins chère...Elle est nouvelle aussi ?
- Alors celle-ci est un peu plus ancienne, elle est sortie il y a quelques mois, il est vrai qu'elle est un peu moins chère par contre elle a moins de fonctions. De plus, elle est un peu plus imposante, comme vous pouvez le voir.
- Oui, elle est un peu grosse, elle est quand même intéressante au niveau prix...
- Je suis d'accord avec vous, en revanche, celle-ci est d'une marque réputée qui propose une garantie de 12 mois sur toute la France. C'est une sécurité non négligeable...
- Oui c'est vrai que c'est important aussi mais...en noir c'est un peu triste.
- Sachez, qu'il existe 6 coloris et deux tailles de bracelets. Celui-là par exemple est plus fin, tenez essayez-la en rouge.
- C'est vrai qu'elle est belle, je crois je vais me laisser tenter...
- Allez, je vous accompagne en caisse, en plus je vous offre cette carte de membre privilège valable 1 an dans tous nos magasins.

## 3. L'expression de l'opposition et de la concession.

**Descriptif de l'activité :** Ecrit individuel. Objectif : faire repérer les structures utilisées fréquemment dans une argumentation/négociation orale en situation de vente. Les structures de l'opposition et de la concession sont très utiles.

On ajoute une dimension supplémentaire avec la dernière colonne du tableau : pratiquer le repérage des mobiles d'achat (plus facile à faire ici avec le dialogue sous les yeux qu'en compréhension orale).

- a) **Consigne :** À l'aide de la transcription du dialogue que vous venez d'entendre, complétez le tableau suivant en y inscrivant tous les exemples (répliques du vendeur et du client) sur le même modèle que ceux donnés ci-dessous.

### Réponse :

ACCORD	OPPOSITION /CONCESSION	SONCAS
ça peut sembler hors de prix	mais en réalité c'est très raisonnable	Argent
Vous avez raison	néanmoins c'est la dernière nouveauté	Nouveauté
il est vrai qu'elle est un peu moins chère	par contre elle a moins de fonctions	Confort ?
Je suis d'accord avec vous	en revanche, celle-ci est d'une marque réputée	Sécurité
Oui c'est vrai que c'est important aussi	mais...en noir c'est un peu triste	Orgueil
Oui, elle est un peu grosse	elle est quand même intéressante au niveau prix	Argent

- b) **Descriptif de l'activité :** Travail par groupe de 2, l'enseignant peut passer dans les différents groupes pour regarder les propositions, une mise en commun avec des propositions possibles peut être faite.

 **Consigne :** Entraînez-vous par 2 en imaginant sur le même modèle, les moitiés de phrases manquantes :

### Réponse : Possibilités

1. Cet aspirateur peut effectivement paraître un peu lourd, **il est néanmoins très maniable.**
2. Il est vrai que ce téléphone peut sembler un peu cher, **mais c'est le tout dernier modèle sorti.**
3. Oui c'est vrai que cette voiture hybride est un peu au-dessus de votre budget, **par contre elle pollue vraiment moins que les autres.**
4. Vous avez raison, cette machine à laver est assez petite, **mais elle consomme aussi très peu.**
5. Oui, la garantie de cet appareil photo n'est que de 12 mois, **en revanche vous pouvez acheter une extension de garantie.**



## 4. EN SITUATION

**Descriptif de l'activité :** Le faire par 2 et à l'oral dans un premier temps, puis les binômes notent leurs propositions afin de permettre une mise en commun ultérieure. L'enseignant répond aux éventuelles questions de compréhension du document écrit. En fonction du niveau du groupe, il peut noter au tableau des mots avec leurs définitions.



**Consigne :** Vous travaillez dans une des agences de location de gyropodes Segway (voir la photo sur le document ci-après), un moyen de locomotion original, utilisé notamment dans le secteur du tourisme.

**1- Voici quelques objections possibles de clients. Avec votre voisin et grâce aux informations disponibles dans le document, imaginez les réponses/arguments possibles : choisissez ceux qui sont le mieux adaptés en fonction de la motivation/crainte exprimée.**

**2- Sur le même modèle, imaginez à 2 d'autres objections/questions auxquelles un vendeur pourrait s'attendre, ainsi que les réponses possibles.**

**Réutilisez les expressions de l'opposition et de la concession et notez vos propositions**

### Réponse : Propositions

1. Je comprends votre inquiétude, néanmoins nous mettons à disposition des casques de protection / les itinéraires sont sécurisés et conçus pour tous / toutes les balades sont encadrées / donc vous ne risquez rien !
2. Effectivement ça peut paraître lent, mais il faut l'essayer car vous aurez des sensations « entre le ski et le tapis volant »
3. Il est vrai qu'à première vue, ça peut sembler compliqué, pourtant, c'est une conduite très intuitive, qui est vraiment à la portée de tous.
4. Oui mais avec le gyropode, vous pouvez accéder aux centres historiques et en voir beaucoup plus qu'en marchant.
5. Vous avez tout à fait raison, en revanche, notre moyen de locomotion ne produit aucune émission de CO<sup>2</sup>.
6. Ah non, être en pleine nature pour faire du bruit, je déteste ceux qui viennent à moto par exemple ! → Vous avez raison, néanmoins il n'y a aucune nuisance sonore.
7. Une randonnée avec ça ? S'il faut rester sur la route... → Il est vrai que c'est un véhicule qui roule par contre vous n'êtes pas obligé de rester sur la route, vous pouvez aller sur le sable, la neige, dans les pierres, tous les terrains.

## Tâche finale

**Descriptif de l'activité :** Jeu de rôle pour mobiliser tout ce qui a été développé dans les 2 séquences précédentes.

 **Consigne : Entraînez-vous à présenter vos produits et à convaincre vos clients !**

**Vous allez simuler par un jeu de rôle en partie préparé en groupes, une situation d'argumentation.**

**La situation :** magasin articles de sport / vélos.

**Les produits vendus :** vélos.

- ➔ **Vous préparez par groupes, un argumentaire pour chaque produit décrit sur la fiche que vous a remis votre employeur, avec :**
  - caractéristiques du produit
  - avantages pour le client
  - anticiper des objections/craintes possibles et imaginer leurs réponses possibles.
- ➔ **Vous jouez le rôle du vendeur :**
  - Démarrez le dialogue par la reformulation, le résumé des besoins de votre client.
  - Présentez-lui le produit adapté en choisissant les caractéristiques les plus pertinentes.
  - Pensez aux preuves/démonstrations possibles
  - Répondez à ses objections en argumentant.
- ➔ **Vous jouez aussi le rôle d'un client face à une personne qui n'est pas dans votre groupe de préparation des argumentaires du vendeur. Vous jouez en fonction de votre fiche client et des objections qui y figurent.**
- ➔ **Quand vous ne jouez pas, vous faites partie des groupes d'observateurs, c'est-à-dire que vous devez observer attentivement le jeu du vendeur et cocher sur la fiche de validation, tous les critères remplis avec succès.**

Le jeu se déroule en plusieurs temps :

- ➔ **La préparation de l'argumentaire à partir de fiches produits de vélos :**

L'exemple proposé ici est fait pour un petit groupe d'apprenants, dans ce cas, on peut faire des groupes de trois ou quatre.

L'enseignant, dans cette phase, peut circuler pour orienter les groupes, les aider à choisir les caractéristiques les plus pertinentes pour leur argumentaire par exemple.

Les fiches produits sont volontairement assez fournies pour que les apprenants trient eux-mêmes, on ne s'attend pas à ce qu'ils présentent tous les détails. Le choix du produit adapté est ici assez évident car le travail porte sur l'argumentaire principalement.

➔ **Le jeu de rôle 2 par 2 pour jouer la situation de vente :**

L'enseignant prend une personne d'un groupe pour jouer le vendeur et une autre d'un autre groupe pour jouer le client (on peut tirer au sort).

Les vendeurs ont donc les profils et les besoins de leur client, le dialogue démarre (comme pour le dialogue audio de la partie 2 de cette fiche) sur la reformulation des besoins du client par le vendeur. Ceci permet une petite révision de la dernière partie de la fiche précédente.

Le dialogue se poursuit avec le client qui doit placer les objections qu'il a sur sa fiche et que le vendeur ne connaît pas à l'avance.

### FICHES OBJECTIONS (données aux clients)

CLIENT A	CLIENT B	CLIENT C
<p><b>Profil :</b> Homme âge moyen, accompagné d'un enfant 3 ans</p> <p><b>Besoins :</b></p> <p>Vélo pour apprendre. Doit être solide. Doit pouvoir durer.</p> <p>Budget : 50€ max</p> <p><b>Objections/craintes :</b></p> <p>-il m'a l'air vraiment lourd !</p> <p>-c'est très cher pour un vélo d'enfant !</p>	<p><b>Profil :</b> Etudiante</p> <p><b>Besoins :</b></p> <p>Vélo pour faire ses trajets école-maison et pour sortir ou faire des courses.</p> <p>Veut le moins cher.</p> <p><b>Objections/craintes :</b></p> <p>-Il n'a y pas de panier pour transporter mes affaires.</p> <p>-ça reste une grosse dépense pour moi.</p>	<p><b>Profil :</b> Homme – 40-50 ans</p> <p><b>Besoins :</b></p> <p>Vélo de loisirs pour faire des balades dans la campagne avec ses enfants et pour aller en ville.</p> <p>Pas trop lourd, pratique</p> <p>Budget max 250 €</p> <p><b>Objections/craintes :</b></p> <p>-c'est un peu au-dessus de mon budget...</p> <p>-je le prendrai bien mais je ne pourrai pas le mettre dans ma voiture...</p>

Dans le cas d'un grand groupe, on peut imaginer d'ajouter d'autres profils de clients, ainsi que d'autres fiches produits. On peut aussi faire imaginer les objections entièrement par les



apprenants après avoir donné quelques exemples. De nombreux profils différents sont possibles dans cette thématique du vélo.

## ➔ La validation pendant le jeu par un groupe d'observateurs :

Pendant le dialogue, les observateurs (on peut décider que c'est le reste du groupe en entier ou désigner un groupe de 4 par exemple) doivent remplir la fiche de validation (cochez) qui reprend en gros les consignes données au départ.

Comme il est difficile d'être attentif à tous les aspects de la validation en même temps sur un dialogue court, on peut répartir les tâches dans le groupe.

FICHE DE VALIDATION	
<b>Nom du vendeur :</b>	_____
<u>-a présenté le produit :</u>	
<input type="checkbox"/>	de manière adéquate vis à vis des besoins et des motivations du client.
<input type="checkbox"/>	de manière correcte grammaticalement.
<u>-a répondu aux objections du client :</u>	
<input type="checkbox"/>	avec la bonne attitude.
<input type="checkbox"/>	avec l'utilisation des structures adéquates.
<input type="checkbox"/>	a eu une argumentation convaincante.

## ➔ Bilan collectif

A la fin du jeu, l'enseignant peut déclencher une discussion/réflexion sur ce qui rend une argumentation plus ou moins convaincante :

-contenu : choix et nombre des arguments, etc.

-attitude : être à l'écoute, être convaincu soi-même, être enthousiaste, etc.