


|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Durée de la séance</b>        | 1 heure   |
| <b>Savoir-faire langagier(s)</b> | Identifier les caractéristiques d'un produit dans une fiche technique<br>Argumenter pour vendre en s'appuyant sur des caractéristiques existantes |
| <b>Outils langagiers</b>         | Grammaticaux : expression de la cause et de la conséquence<br>Lexicaux : le lexique d'une fiche produit   |
| <b>Préparation au Diplôme</b>    |  Affaires B1<br>Interagir à l'oral – Activité 2                  |

**1 MISE EN ROUTE**

🕒 Déclencheur ⌚ 10 minutes 🗣️ Production orale 👥 En grand groupe

*Conseil : Faire lire l'argumentaire de vente C.A.P. Puis, faire relier la définition à chaque étape de l'argumentaire. Lire ensuite les questions suivantes à haute voix et faire répondre en grand groupe.*

**1. Relier les définitions aux catégories correspondantes**

Les **caractéristiques** décrivent le produit d'un point de vue technique ou commercial ; les **avantages** mettent en valeur les bénéfices pour le client ; les **preuves** témoignent des qualités d'un produit par des démonstrations.

**L'argumentaire de vente C.A.P. :**

|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| <b>CARACTÉRISTIQUES</b> | • | • Mettent en valeur les bénéfices pour le client   |
| <b>AVANTAGES</b>        | • | • Témoignent des qualités d'un produit             |
| <b>PREUVES</b>          | • | • Décrivent le produit d'un point de vue technique |

1

**2. Connaissez-vous la méthode « C.A.P. » pour construire un argumentaire de vente ? En connaissez-vous d'autres ?**

La **méthode « CAP »** est une méthode pour construire un **argumentaire de vente**, en respectant la structure « caractéristique – avantage – preuve ». Elle permet d'adapter un argument de vente au client. Elle est souvent utilisée avec la **méthode dite « SONCAS »**, qui consiste à déterminer la raison principale qui motive l'achat du client (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie).

Le croisement des deux méthodes permet de cibler la ou les caractéristique-s du produit qui va/vont réellement convaincre l'acheteur.

## 3. Observez le document et répondez aux questions.

**Chariot BURO-TIK pour dossiers suspendus**

Livraison à domicile

115,00 € HT

Garantie : 1 an

Vente à l'unité

Facile à monter

Le chariot BURO-TIK est un outil adapté pour le classement et le déplacement des dossiers.

En acier, monté sur 4 roulettes pivotantes, il peut contenir 80 dossiers suspendus et peut s'adapter aux différents formats de classeurs.

Dimensions : H 592 mm x L 655 mm x P 366 mm

Poids : 4,7 kg

En option :

- Bac à largeur modifiable (de 320 mm à 366mm)
- Freins modulables pour deux roulettes
- Existe dans plusieurs coloris

2

- Quel produit est décrit dans cette fiche ?  
Le produit présenté dans la fiche est un chariot (BURO-TIK) de transport pour les dossiers suspendus.
- Quelles sont les modalités de livraison ?  
La livraison est prise en charge par la société jusqu'au domicile du client. Le prix n'est pas précisé.
- Que signifie le terme « coloris » ?  
Le terme coloris désigne la couleur du produit.
- Que signifient les lettres « H L P » dans la section « Dimensions » ?  
Laquelle correspond à la largeur ?  
Les lettres « H L P » désignent respectivement la hauteur (H), la longueur (L) et la profondeur (P).  
La largeur est synonyme de profondeur. Elle est notée « P » ou « l ».
- Qui s'occupe du montage du produit ?  
Le montage n'est pas pris en charge par le vendeur, d'où la précision « montage facile », pour rassurer le client.
- Est-il possible d'acheter ce produit par lot ?  
Non, c'est ce qu'implique la précision « vente à l'unité ».

**2 BOITE À OUTILS**

🕒 Repérage et conceptualisation ⌚ 10 minutes 🗣️ Compréhension orale 👥 En grand groupe

*Conseil : Projeter la boîte à outils au tableau et faire compléter par les apprenants.*

À partir du document décrivant un produit de « BURO-TIK », complétez le tableau ci-dessous en associant la caractéristique à son avantage.

LA CAUSE ET LA CONSEQUENCE : LES CARACTERISTIQUES ET LES AVANTAGES

| CARACTÉRISTIQUE                             | ⇒ | DONC | ⇒ | AVANTAGE  |
|---|---|------|---|---|
| 4 roulettes pivotantes                      | → |      | → | Mobilité ; facilité du déplacement              |
| Existe dans/disponible en plusieurs coloris | → |      | → | Choix selon la préférence personnelle du client |
| En acier                                    | → |      | → | Résistance                                      |
| Poids : 4,7 kg                              | → |      | → | Légèreté lors des déplacements                  |

Afin de mettre en valeur les caractéristiques d'un produit, on peut utiliser les formules suivantes :

- **GRÂCE À + [caractéristique], VOUS POUVEZ + [action]**

Exemple : Grâce à **sa garantie d'un an**, vous pouvez **remplacer gratuitement le produit si cela est nécessaire**.

- **Le produit est/possède/présente/peut... + [caractéristique], CE QUI PERMET [NOM] /+ DE [VERBE]**

Exemple : Le produit est **facile à monter**, ce qui permet : – **un assemblage** des éléments sans difficulté  
– **d'assembler** les éléments sans difficulté

En connaissez-vous d'autres ? **Par, à l'aide de, avec...} + [caractéristique], vous pouvez + [action]**

**3 EXERCICE**

🕒 Systématisation ⌚ 10 minutes 🗣️ Production orale 👥 En binômes

*Conseil : Imprimer ce document (1 exemplaire par binôme). Découper les étiquettes, les mélanger et faire deux tas. Les apprenants doivent reconstituer l'argumentaire de vente. Circuler entre les groupes pour écouter, recadrer.*

À vous ! En binômes, découpez les listes, puis associez les paires

cause/caractéristique – conséquence/avantage.

Reformulez-les oralement à l’aide des expressions vues précédemment pour construire un argumentaire de vente.



| CAUSE/CARACTÉRISTIQUE                     | CONSÉQUENCE/AVANTAGE                              |
|---|---|
| 1. Montage facile                         | A. Déplacement plus confortable                   |
| 2. Contient jusqu’à 80 dossiers suspendus | B. Remplacement gratuit en cas de problème        |
| 3. Largeur du bac modifiable              | C. Assemblage des éléments sans difficulté        |
| 4. Plusieurs coloris disponibles          | D. Légèreté lors des déplacements                 |
| 5. Quatre roulettes pivotantes            | E. Maniabilité et stabilité pendant l’utilisation |
| 6. Freins modulables                      | F. Adaptation au matériel du client               |
| 7. Poids : 4,7 kg                         | G. Choix en fonction des goûts personnels         |
| 8. Garanti pour un an                     | H. Grande capacité de rangement                   |

**1. Montage facile – C. Assemblage des éléments sans difficulté :**

*Le montage est facile, ce qui permet un assemblage des éléments sans difficulté.*

**2. Contient jusqu’à 80 dossiers suspendus – H. Grande capacité de rangement :**

*Le chariot peut contenir jusqu’à 80 dossiers suspendus, ce qui permet une grande capacité de rangement.*

**3. Largeur du bac modifiable – F. Adaptation au matériel :**

*La largeur du bac est modifiable, ce qui permet de l’adapter à votre matériel.*

**4. Plusieurs coloris disponibles – G. Choix en fonction des goûts personnels :**

*Plusieurs coloris sont disponibles, ce qui permet de choisir le produit en fonction de vos goûts personnels.*

**5. Quatre roulettes pivotantes – A. Déplacement plus confortable :**

*Grâce à ses quatre roulettes pivotantes, le déplacement est plus confortable.*

**6. Freins modulables – E. Maniabilité et stabilité pendant l’utilisation :**

*Le chariot possède des freins modulables, ce qui permet une meilleure maniabilité et une stabilité pendant l’utilisation.*

**7. Poids : 4,7 kg – D. Légèreté lors des déplacements :**

*Grâce à son poids (de 4,7 kg), le produit est léger lors des déplacements.*

**8. Garanti pour un an – B. Remplacement gratuit en cas de problème :**

*Le produit est garanti pour un an, ce qui permet un remplacement gratuit en cas de problème.*

**4 EN SITUATION !**

🕒 Réinvestissement ⌚ 30 minutes 🗣️ Production orale 🧑 En binôme

*Conseil : Imprimer et découper les deux profils (1 exemplaire par binôme). Répartir les rôles dans les binômes : 1 commercial-e + 1 chargé-e d'achat*

*L'apprenant-e pioche un profil et joue son rôle en conséquence. Le jour de l'examen du DFP, le rôle du candidat sera bien celui du commercial). Circuler entre les groupes ou faire passer quelques groupes devant la classe si possible.*

**En binôme, vous allez présenter les caractéristiques et avantages du produit, à l'aide de la fiche page 1 (fiche apprenant). La présentation doit durer 5 minutes. Vous pouvez préparer votre présentation pendant 10 minutes. Échangez ensuite les rôles.**

**Rôle : COMMERCIAL-E :**

**Vous êtes commercial-e dans la société *Buro-Tik* et devez présenter votre nouveau produit à une société française. Appuyez-vous sur la fiche technique et les formules vues précédemment.**

**Rôle : CHARGÉ-E D'ACHAT :**

**Vous êtes chargé-e d'achat pour une entreprise française. Vous rencontrez le/la représentant-e commercial-e de la société *Buro-Tik*, qui vous présente son nouveau produit. Vous n'intervenez pas durant la présentation, mais pouvez relancer si le temps imparti n'est pas écoulé, en posant une question sur l'un des éléments présents dans la fiche.**

**Informations attendues dans la présentation du/de la commercial-e :**

- la présentation du produit
- la présentation d'un argumentaire de vente
- la posture professionnelle, et l'adaptation de la présentation en fonction de l'interlocuteur

**Proposition de grille d'évaluation :**

|   | ★ | ★★ | ★★★ |
|---|---|----|-----|
| Reformuler les caractéristiques du produit                    |   |    |     |
| Présenter un argumentaire avec les formules vues précédemment |   |    |     |
| Respecter la posture professionnelle verbale et non-verbale   |   |    |     |