NumériFOS

FICHE ETUDIANT

Code : AFFAIRES-15-001

Thématique : COMMERCE / VENTE

Auteur : Joëlle Vivier-Merle - France

Découvrir les besoins d'un client et les reformuler

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

Niveau CECR : A2/B1

Durée : 2-3 heures.

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

1. LES BESOINS DU CLIENT

1. Situation de vente

a) Le contexte

Écoutez le dialogue et renseignez le tableau suivant :

LIEU de la vente	
PRODUIT(S) RECHERCHÉ (S) par le client	
Pour QUI	
PRODUIT(S) ACHETÉ (S) par le client	

b) Les phases de la vente

La vente se réalise toujours en différentes phases. En voici la liste. Remettez cette liste dans l'ordre d'apparition des phases. Vérifiez votre proposition en écoutant le dialogue une 2e fois.

N°	Conclusion de la vente (obtenir l'accord du client)
N°	Vente additionnelle
N° 1	Accueil du client
N°	Présentation du produit
N°	Encaissement et prise de congé
N°	Recherche des besoins du client
N°	Réponses aux éventuelles objections

Afin de vous aider à bien comprendre et répérer ces phases, cochez *Vrai* ou *Faux* pour chacune des affirmations suivantes, et complétez la colonne "*Phase de vente*" :

Affirmations	Vrai /Faux	Phase de vente correspondante
Exemple : À l'entrée du client, le vendeur propose son aide au client.	☑ **vrai** □ faux	Accueil du client
Le vendeur questionne le client pour savoir ce qu'il veut exactement.	□ vrai □ faux	
Le vendeur expose les caractéristiques du produit qu'il propose.	□ vrai □ faux	
Le client est tout de suite d'accord avec la proposition du vendeur.	□ vrai □ faux	
Le client achète seulement le produit qu'il recherchait au départ.	□ vrai □ faux	
Le vendeur laisse le client hésiter sur ses choix d'achats.	□ vrai □ faux	
Le vendeur refuse le mode de paiement proposé par le client.	□ vrai □ faux	

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

✍ 2. La découverte des besoins.

a) Observez dans l'extrait de la transcription du dialogue, la phase de découverte des besoins, et complétez les structures manquantes dans le questionnement du client par le vendeur :

- Bonjour monsieur, _____ vous renseigner ?
- Oui, j'aurais souhaité voir ce que vous avez en chemises…
- Bien sûr, nous avons une collection très variée, si vous voulez bien me suivre… Alors, _____ vous recherchez comme type de chemise ?
- Bah je ne sais pas trop quel style…
- _____ circonstances _____ la porter ?
- C'est pour tous les jours, pour aller au bureau
- D'accord… _____ une préférence côté couleur ?
- Heu, j'aime bien les rayures…

Comparez vos propositions avec les autres.

📖 **b) Observez les différentes manières de poser une même question:**

(pronom interrogatif) + verbe + sujet ?	**(pronom interrogatif) + "est-ce que" + sujet + verbe ?**	**sujet + verbe+ (pronom interrogatif) ?**
-Que recherchez-vous? - - - - -	**-Qu'est-ce que vous recherchez?** - - - - -	**-Vous recherchez quoi?** - - - - -

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

✍ **c) Entraînez-vous à poser la même question de manière différente en complétant le tableau suivant :**

……..?	Est-ce que je peux vous renseigner ?	Je peux vous renseigner ?
Quelle taille vous faut-il ?	……..?	Il vous faut quelle taille?
……..?	……..?	Vous avez une préférence ?
……..?	Qu'est-ce que vous en pensez ?	……..?
Vous plaît-elle?	……..?	……..?
……..?	……..?	Vous désirez régler comment ?

3. Trouvez la bonne question!

Entraînez-vous avec votre voisin : chacun votre tour, vous donnez les réponses ci-dessous, votre partenaire devra trouver la question correspondante (parfois plusieurs propositions sont possibles). Notez ensuite vos propositions.

1) « Oui, je veux bien, je cherche le rayon des robes.»
2) « Je voudrais une robe noire, plutôt décontractée.»
3) « Je fais du 38/40.»
4) « Non, c'est pour une amie.»
5) « 100€ maximum.»
6) « Je vais prendre les deux.»
7) « Non merci, j'ai tout ce qu'il me faut.»
8) « Non, finalement, je trouve les manches trop longues.»

---

1) « Je la trouve un peu trop grande.»
2) « Non, je n'en ai pas besoin, j'en ai déjà une qui ira bien avec.»
3) « Non, je ne l'ai pas, elle est gratuite votre carte?»

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

4) « Pour le mariage d'une amie.»
5) « Par carte bleue.»
6) « Non, en fait, je préfère la rouge.»
7) « La robe me va, mais pas la veste.»
8) « C'est la coupe qui est trop serrée.»

✍4. En situation

Entraînez-vous à la découverte des besoins du client par le questionnement.

Vous travaillez comme commercial(e) dans la société «***à domicile.net*** », qui propose différents services à domicile, dont la garde d'enfants.

a) Prenez tout d'abord connaissance des services de gardes d'enfants exposés dans le document suivant :

GARDE D'ENFANT : ACCOMPAGNEMENT DANS LES GESTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

A DOMICILE.*NET* vous propose un service sur mesure de garde d'enfants de 0 à 12 ans répondant à l'ensemble de vos besoins.
Nous assurons la surveillance de votre enfant durant votre absence, mais également son accompagnement en leur apportant un soutien intellectuel, sensoriel et moteur.

Notre agrément garantit que nous respectons un cahier des charges précis.Nous sommes également adhérent de la Charte Nationale Qualité Services à la Personne.

Nos assistantes parentales sont recrutées rigoureusement. Nous vérifions leurs diplômes, leurs expériences, leurs références et de leur motivation.
Elles doivent être titulaires d'un CAP petite enfance, du BAFA, d'un BEP auxiliaire de vie ou d'une expérience reconnue de plus d'un an en tant qu'assistante parentale.
Notre processus de recrutement nous permet de vous proposer une intervenante adaptée à votre besoin.

Nous vous aidons également dans les démarches auprès de la CAF pour la mise en place de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)

NOUS VOUS APPORTONS NOTRE SERVICE POUR LES MODES DE GARDES SUIVANTS :

GARDE A TEMPS COMPLET

Nos assistantes parentales assurent la prise en charge de la garde de votre enfant toute la journée.
Au-delà des gestes de la vie quotidienne (changes, repas, toilette...) et des activités ludiques, l'intervenante A DOMICILE.NET propose à votre enfant des promenades et diverses activités d'éveil adaptées à son âge et ses envies.
Elle s'occupe également du rangement et de l'entretien des jouets, des vêtements et du matériel de puériculture, afin de veiller à une parfaite hygiène de l'environnement de votre enfant.

GARDE PERISCOLAIRE

Notre assistante parentale peut déposer votre enfant à la crèche ou à l'école. Elle peut également le récupèrer dès la sortie, le raccompagner à votre domicile, lui faire prendre son goûter et si besoin s'occupe de ses devoirs.
Elle peut également l'accompagner aux activités extrascolaires (activités physiques, artistiques...)

GARDE A TEMPS PARTIEL

L'assistante parentale garde votre enfant à votre domicile les jours où vous en avez besoin.
Au-delà des gestes de la vie quotidienne (changes, repas, toilette...) et des activités ludiques, elle propose à votre enfant des promenades et diverses activités d'éveil adaptées à son âge et ses envies.
Elle s'occupe également du rangement etde l'entretien des jouets, des vêtements et du matériel de puériculture, afin de veiller à une parfaite hygiène de l'environnement de votre enfant.

GARDE PARTAGEE

La garde partagée est un mode de garde réunissant les enfants de 2 familles.

Vous conservez le confort d'une garde à domicile, la flexibilité des horaires tout en divisant la facture par deux.
Sur un rythme convenu à l'avance, la garde se fait alternativement entre 2 familles.

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

✍ b) Pour préparer vos futurs entretiens avec des clients potentiels, les « prospects », vous rédigez votre « *plan de découverte* », c'est-à-dire la liste des questions que vous allez poser pour pouvoir compléter la fiche de prospection que votre employeur vous a remise. L'objectif est de récolter les informations nécessaires pour répondre aux besoins du client.

FICHE DE PROSPECTION :

Nom : Prénom : Comment nous avez-vous connus ?
Adresse : Prospectus ☐ Internet ☐ Pagesjaunes.fr ☐
Code postal : Ville : Relations ☐ Presse ☐ Affichage ☐
Tel fixe : Tel portable : Prestadomicile ☐ Domifrance ☐
@ :
Garde d'enfants
Nombres d'enfants : _____ Ages : _____ Sexe : _____ Date de naissance : _____
Prénom : _____
Les jours d'interventions : L M Me J V S Plus vacances scolaires : oui ☐ non ☐
Heures d'interventions : _____
L'organisation :
Les récup. : Ecole ☐ CLAE ☐ temps de trajet : _____ les activités : _____
Siège auto : oui ☐ non ☐ Démarrage de la prestation : _____
Besoin de ménage ☐ repassage ☐ autre ☐
Particularités : _____
TEL LE MAIL LE RELANCE LE

PLAN DE DÉCOUVERTE DES PROSPECTS (questions à poser) :

1) .....**?**
2) .....**?**
3) .....**?**
4) .....**?**
5) .....**?**
6) .....**?**
7) .....**?**
8) .....**?**
9) .....**?**
10) .....**?**
11) .....**?**
12) .....**?**

2. LA REFORMULATION DES DEMANDES

1. L'écoute active

En phase de découverte du client, il y a plusieurs principes à respecter pour un vendeur, ces principes sont ceux de ce que l'on appelle « *l'écoute active* ».
Le premier principe est la mise en confiance du client grâce à une attitude qui l'incite à parler.

a) **Visionnez la vidéo « *LE BON VENDEUR EN PRODUITS BIOLOGIQUES* » sans le son et cochez dans la liste ci-dessous les comportements observés chez le vendeur pendant sa conversation avec la cliente :**

Le vendeur :

☐ a un regard intéressé.
☐ ne bouge pas les mains.
☐ ne se rapproche pas du client.
☐ a le tronc un peu incliné.
☐ ne regarde pas dans les yeux.
☐ hoche la tête régulièrement.
☐ n'a pas d'autres activités.
☐ fait autre chose en même temps.

S'assurer que l'on comprend bien ce que dit le client est l'objectif des deuxième et troisième principes de l'écoute active :

➔ ne pas hésiter à demander des éclaircissements.
➔ reformuler les demandes du client avec ses propres mots.

b) **Visionnez la vidéo avec le son cette fois-ci et complétez les informations suivantes :**

-Écrivez le début de la question posée par le vendeur quand il demande des éclaircissements : _____

-Écrivez le début de la phrase du vendeur quand il reformule la demande de la cliente : _____

-Cochez dans le tableau les demandes exprimées par la cliente et reliez celles-ci aux reformulations du vendeur :

Demandes de la CLIENTE	Reformulations du VENDEUR
☐ un petit déjeuner sucré	☐ un petit déjeuner copieux
☐ un petit déjeuner diététique	☐ un petit déjeuner calorique
☐ un petit déjeuner tardif	☐ un petit déjeuner équilibré
☐ un petit déjeuner délicat	☐ un petit déjeuner léger
☐ un bon petit déjeuner	☐ un petit déjeuner délicieux

2 .Récapituler / Reformuler les demandes d'un client

Structures utiles pour reformuler / récapituler

Récapituler	Reformuler	Vérifier la compréhension
Pour résumer,	ce que vous souhaitez, c'est…	on est d'accord ?
Finalement,	ce qu'il vous faut, c'est…	j'ai bien compris ?
Si je comprends bien,	vous avez besoin de…	c'est bien ça ?
En quelque sorte,	vous désirez...,	c'est ça ?
En somme,	vous recherchez…	
Disons que		

📖 **Observez dans le tableau suivant des structures très utilisées d'une part pour exprimer un besoin, un désir, et d'autre part pour les reformuler.**

Demandes de CLIENTS	Reformulations du VENDEUR
Je souhaite **un four performant.**	**Ce que** vous souhaitez, **c'est** un four…
J'ai besoin **d'un ordinateur.**	**Ce dont** vous avez besoin, **c'est d'**un ordinateur.
Les produits bio m'intéressent particulièrement.	**Ce qui vous** intéresse, **ce sont** les produits…

✍ **Entraînez-vous maintenant en complétant les éléments manquants ci-dessous :**

Je désire une voiture qui soit puissante.	_____ vous désirez, c'est une voiture…
Il me faut un nouveau lave-linge.	_____ il vous faut, c'est un nouveau….
Je recherche une table de jardin.	_____ vous recherchez, c'est une….
J'ai envie d'un beau grille-pain.	_____ vous avez envie, c'est d'un….
Les grosses voitures ne me plaisent pas trop.	_____ ne vous plaît pas, ce sont les...
Je voudrais un petit lave-vaisselle.	_____ vous voudriez, c'est….
Les réveils trop bruyants m'agacent.	_____ vous agace, ce sont…
J'ai besoin d'un aspirateur efficace.	_____ vous avez besoin, c'est d'un….

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

3. Adjectifs : savoir trouver des équivalents

Observez cette page produit du site internet de la société *Senior Bains*. Par petits groupes et en utilisant les aides que vous souhaitez, essayez de trouver un maximum d'équivalents aux adjectifs surlignés.

⚠ Bien respecter le sens du mot en contexte !

Observez les structures suivantes, très utilisées pour reformuler des caractéristiques de produits :

Adjectifs	Adjectifs + à + verbe à l'infinitif
• léger	• facile à transporter • pas trop lourd à porter
• simple	• facile à utiliser / à comprendre/ à manipuler… • pas trop compliqué à utiliser / à brancher…
• pratique	• facile à entretenir / à mettre…
• confortable	• agréable à porter (vêtement) / à utiliser…
• …	• …

4. En situation

Vous travaillez en tant que vendeur dans un grand magasin d'électro-ménager/HiFi. Voici une série de demandes formulées par différents types de clients. Par deux, trouvez des reformulations possibles puis jouez les scénettes.

Exemple : ***« J'ai besoin d'un grille-pain, mais je ne m'en sers pas souvent alors pas trop cher*»**.

→ <u>Ce dont</u> vous avez besoin, <u>c'est d</u>'un grille-pain <u>économique</u>

1) « Je voudrais un ordinateur, mais l'informatique et moi, ça fait deux. »
2) « Je dois changer de frigo, mais il me faut quelque chose qui dure, je ne veux pas avoir à le changer dans 6 mois, quitte à y mettre un peu plus cher. »
3) « Je veux changer de four, en fait la famille s'est agrandie et le nôtre est trop petit maintenant. »
4) « Je souhaite acheter un aspirateur, mais j'ai mal au dos alors, il ne faut pas qu'il soit trop lourd. »
5) « Je suis intéressé par un robot de cuisine qui puisse tout faire, mixer, chauffer, couper, tout. »

Tâche finale

Entraînez-vous à poser des questions à vos futurs clients ! Vous allez simuler par un jeu de rôle en partie préparé en groupe, une situation de découverte des besoins d'un client.

Situation : magasin Hi-Fi.
Produits vendus : ordinateurs.

- **Préparez en groupes les questions que vous poserez à un client potentiel à partir des fiches produits que votre employeur vous a remises (ci-dessous).**
- **Préparez-vous à jouer trois rôles différents !**

1. **Vous êtes le vendeur/la vendeuse :**

   Vous accueillez le client, sans connaître à l'avance son profil. Vous devez :

   - accueillir le client et proposer votre aide,
   - lui poser des questions (celles que vous avez préparées) pour déterminer ses besoins et l'écouter avec attention,
   - reformuler ses besoins,
   - conclure en lui proposant un des produits à votre disposition.

2. **Vous êtes le(la) client(e) :**

   Jouez le rôle d'un client face à une personne qui n'est pas dans votre groupe de préparation des questions vendeur. Vous jouez en fonction de la fiche client remise au dernier moment.

3. **Vous êtes observateur(trice) :**

   Vous faites partie des groupes d'observateurs ; vous devez observer attentivement le vendeur et cocher, sur la fiche de validation, tous les critères remplis avec succès. Qui sera le(la) vendeur(vendeuse) du jour ?

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

FICHES PRODUITS ORDINATEURS

Ordinateur hybride	Ordinateur portable	Ordinateur de bureau
629€	**249€**	**999€**
➡ Cet ordinateur passe du format de PC portable à celui de tablette en un clin d'œil ! Il vous offre ainsi le meilleur du multimédia que vous soyez au travail, en déplacement ou chez vous. ➡ Technologie Bluetooth 4.0 intégrée pour connecter tous vos appareils compatibles (téléphones portables, casques, etc.) ➡ 1 port USB 3.0 pour un transfert 10x plus rapide que sur un USB 2.0	➡ Cet ordinateur propose en plus de la qualité un rapport qualité/prix exceptionnel. Emportez cet ordinateur fin et léger (seulement 1,1 kg) en déplacement en toute confiance ➡ Webcam HD avec microphone intégré pour associer l'image au texte dans votre messagerie instantanée ➡ 2 ports USB 2.0 pour connecter tous vos périphériques nomades : baladeur MP3, disque dur externe, caméscope numérique, etc. La technologie LED permet d'obtenir une qualité d'image incomparable	➡ Cet ordinateur est équipé d'une carte graphique à 1,5 Go DDR5 dédié. Elle vous permet de jouer aux nouveaux jeux les plus passionnants, d'apprécier la vidéo en qualité home cinéma et tirer le maximum de Windows 8. ➡ Il est doté d'un disque dur de 1 To pour stocker tout ce que vous voulez. ➡ 2 ports USB 2.0 pour connecter vos périphériques nomades. ➡ Sortie HDMI qui vous permet d'afficher sur votre télévision, le contenu de votre ordinateur.

FICHE DE VALIDATION

Nom du vendeur/ de la vendeuse : _____

□ a proposé le produit qui correspond le mieux aux besoins du client.

□ a adopté la bonne attitude d'écoute du client (écoute active).

- a questionné le client :

  □ de manière pertinente par rapport au type de produit vendu.

  □ de manière correcte grammaticalement.

- a reformulé les besoins du client :

  □ avec des équivalents adéquats.

  □ avec une forme correcte grammaticalement.