

Thématique : COMMERCE / VENTE

Auteur : Joëlle Vivier-Merle - France

DECOUVRIR 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

1. LES BESOINS DU CLIENT

Activité 1

Descriptif de l'activité

- a) Activité de compréhension orale à partir d'un dialogue (cf. transcription page 4) simulant une situation de vente dans un magasin de vêtements. Le tableau suivant teste la compréhension globale.

Consigne

Écoutez le dialogue et notez les informations demandées dans le tableau suivant :

Réponse :

LIEU de la vente	magasin de vêtements
PRODUIT(S) RECHERCHÉ (S) par le client	chemise
Pour QUI	lui-même
PRODUIT(S) ACHETÉ (S) par le client	Chemise + cravate

- b) Activité de préparation à la compréhension détaillée

Consigne

Voici ci-dessous une liste des différentes phases de la vente. Remettez cette liste dans le bon ordre (de la première à la dernière phase de vente). Vérifiez votre proposition en écoutant le dialogue une 2^e fois.

Il serait préférable de lire les différentes phases avec les apprenants afin de s'assurer de la bonne compréhension du **vocabulaire** difficile pour ce niveau :

Exemples : *additionnelle/encaissement/prise de congé/éventuelles objections*

Réponse :

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

N° 5 : Vente additionnelle

NumériFOS

N° 1 : Accueil du client

N° 3 : Présentation du produit

N° 7 : Encaissement et prise de congé

N° 2 : Recherche des besoins du client

N° 4 : Réponses aux éventuelles objections

Il n'y a pas de correction de cette partie pour l'instant, les apprenants font une hypothèse (la plus logique) qu'ils vont vérifier en réécoutant le dialogue, puis en faisant l'activité suivante.

Avant de passer à l'activité suivante, on peut demander à l'oral aux apprenants s'ils ont changé ou pas leurs réponses en réécoutant, s'ils pensent avoir le bon ordre.

- c) Cette activité va permettre de faire travailler la compréhension détaillée et de vérifier de manière structurée les hypothèses faites précédemment.

Consigne

Afin de vous aider à bien comprendre et repérer ces phases, cochez VRAI ou FAUX pour chacune des affirmations suivantes, et complétez la colonne "PHASE DE VENTE"

Réponse :

Affirmations	Vrai /faux	Phase de vente correspondante
Exemple : À l'entrée du client, le vendeur propose son aide au client.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Accueil du client
Le vendeur questionne le client pour savoir ce qu'il veut exactement.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Recherche des besoins du client
Le vendeur expose les caractéristiques du produit qu'il propose.	<input checked="" type="checkbox"/> VRAI <input type="checkbox"/> FAUX	Présentation du produit
Le client est tout de suite d'accord avec la proposition du vendeur.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Réponses aux éventuelles objections
Le client achète seulement le produit qu'il recherchait au départ.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Vente additionnelle
Le vendeur laisse le client hésiter sur ses choix d'achats.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Conclusion de la vente (obtenir l'accord du client)
Le vendeur refuse le mode de paiement proposé par le client.	<input type="checkbox"/> VRAI <input checked="" type="checkbox"/> FAUX	Encaissement et prise de congé

Transcription

Il s'agit d'un dialogue reconstitué à partir d'un proposé dans un manuel de vente pour les BAC pro.

- Bonjour monsieur, puis-je 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, qu'est-ce que vous recherchez comme type de chemise ?
- Bah je ne sais pas trop quel style...
- Dans quelles circonstances comptez-vous la porter ?
- C'est pour tous les jours, pour aller au bureau
- D'accord...Avez-vous une préférence côté couleur ?
- Heu j'aime bien les rayures...
- Bon, si je comprends bien, ce que vous recherchez c'est une chemise résistante, fonctionnelle et sans doute facile d'entretien et de préférence à rayures, c'est bien ça ?
- Oui c'est exactement cela
- Je peux vous proposer un modèle qui remplit tous les critères : regardez 50%coton, 50%synthétique, souple, facile à repasser et solide. Qu'en pensez-vous ?
- Je trouve la coupe jolie, mais la couleur grise des rayures est un peu terne ...
- Oui c'est vrai, en même temps le point positif c'est que cela s'accorde avec tout, ce qui est pratique pour un usage quotidien... Mais si vous préférez, nous l'avons aussi avec rayures rouges...
- C'est vrai en fait je vais essayer la grise pour voir
- Oui, il vous faut quelle taille?
- Je fais du M en général...

[Le client essaie la chemise et sort de la cabine d'essayage]

- Alors, elle vous plaît ? Elle vous va bien en tous cas...
- Oui je crois que je vais la prendre
- Et vous avez l'habitude de porter une cravate, au bureau ?
- Oui, cela m'arrive...
- Parce que je pense à celle-ci qui irait très bien avec cette chemise, regardez...
- Oui c'est pas mal, pourquoi pas...Je ne sais pas...
- Alors, vous prenez les deux ?
- Oui, allez ça m'en fera une de plus. Je peux vous régler par carte ?
- Bien sûr, avez-vous notre carte de fidélité ?
- Non mais je la prendrai peut être une autre fois
- D'accord, alors ça vous fera 52€.

[Règlement]

- Voilà
- Je vous remercie et bonne journée
- Bonne journée à vous aussi

2. La découverte des besoins.

Descriptif de l'activité

Il s'agit d'amener les apprenants à observer la phase de découverte des besoins du client en questionnant celui-ci.

 Ceci est donc un travail sur l'interrogation mais cela ne doit pas être une découverte, les apprenants devront avoir déjà travaillé sur les formes de l'interrogation.

Consigne

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 :

Réponse :

- Bonjour monsieur, **puis-je** 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, **qu'est-ce que** vous recherchez comme type de chemise ?
- Bah je ne sais pas trop quel style...
- **Dans quelles** circonstances **comptez-vous** la porter ?
- C'est pour tous les jours, pour aller au bureau
- D'accord... **avez-vous** une préférence côté couleur ?
- Heu j'aime bien les rayures...

Ce travail se fait sans écoute du dialogue, cela permettra d'avoir des réponses diverses. Le fait de comparer les réponses proposées par les apprenants va amener à montrer les différentes manières de poser une même question de manière différente.

A partir des propositions, l'enseignant fait apparaître les structures suivantes :

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

En travail collectif, l'enseignant amène les apprenants à compléter le tableau avec

- les autres pronoms interrogatifs
- sans pronom interrogatif
- avec quel

Voici quelques exemples (liste non exhaustive)

NumériFOS

(pronom interrogatif) + verbe + sujet ?	(pronom interrogatif) + “est-ce que” + sujet + verbe ?	sujet + verbe+ (pronom interrogatif) ?
-Que recherchez-vous? Autres pronoms : -Comment souhaitez- vous... ? -... Sans pronom : -Voulez-vous un reçu ? Avec « Quel » : -Quel budget avez-vous ? -...	-Qu'est-ce que vous recherchez? Autres pronoms : -Comment est-ce que vous souhaitez... ? -... Sans pronom : -Est-ce que vous voulez un reçu ? Avec « Quel » : Quel budget est-ce que vous avez ? -...	-Vous recherchez quoi? Autres pronoms : -Vous souhaitez.... comment ? -... Sans pronom : -Vous voulez un reçu ? Avec « Quel » : Vous avez quel budget ? -...

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

Travail individuel écrit pour systématiser puis mise en commun.

Réponse :

Puis-je vous renseigner	Est-ce que je peux vous renseigner ?	Je peux vous renseigner ?
Quelle taille vous faut-il ?	Quelle taille est-ce qu'il vous faut ?	Il vous faut quelle taille?
Avez-vous une préférence ?	Est-ce que vous avez une préférence ?	Vous avez une préférence ?
Qu'en pensez-vous?	Qu'est-ce que vous en pensez ?	Vous en pensez quoi ?
Vous plaît-elle ?	Est-ce qu'elle vous plaît ?	Elle vous plaît ?
Comment désirez-vous régler ?	Comment est-ce que vous désirez régler ?	Vous désirez régler comment ?



3. Trouvez la question!

Descriptif de l'activité :

Travail d'entraînement au questionnement dans le même contexte (vente en magasin) à faire à l'oral et par 2. On demande de noter les propositions pour pouvoir éventuellement mettre en commun par la suite. 8 réponses / questions chacun.



Consigne

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

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

- 1) **Puis-je vous aider ?** Oui je veux bien, je cherche le rayon des robes.
- 2) **Vous recherchez quoi comme robe?** Je voudrais une robe noire, plutôt décontractée.
- 3) **Quelle taille faites-vous ?** Je fais du 38/40.
- 4) **C'est pour vous ?** Non, c'est pour une amie.
- 5) **Quel budget avez-vous? / Dans quel ordre de prix ?** 100€ maximum.
- 6) **Laquelle vous préférez ?/Vous préférez la noire ou la rouge ?** Je vais prendre les deux.
- 7) **Vous souhaitiez regarder d'autres articles ? /Vous désirez autre chose ?** Non merci, j'ai tout ce qu'il me faut.
- 8) **Vous ne prenez pas la veste ? /La veste vous va ?** Non, finalement, je trouve les manches trop longues.

-
- 1) **Qu'en pensez-vous ?/Elle vous plaît ?** Je la trouve un peu trop grande.
 - 2) **Voudriez-vous une veste pour porter par-dessus? Avez-vous vu nos ceintures ?** Non, je n'en ai pas besoin, j'en ai déjà une qui ira bien avec.
 - 3) **Avez-vous notre carte de fidélité ?** Non, je ne l'ai pas, elle est gratuite votre carte?
 - 4) **C'est pour quelle occasion ? Dans quelles circonstances allez-vous la porter ?** Pour le mariage d'une amie.
 - 5) **Vous réglez comment ?** Par carte bleue.
 - 6) **Vous prenez la robe noire /veste bleue ?** Non, en fait, je préfère la rouge.
 - 7) **Alors, comment ça allait/va ? Cela vous convient ?** La robe me va, mais pas la veste.
 - 8) **Qu'est-ce qui ne convient pas ? Qu'est-ce qui ne vous plaît pas ?** C'est la coupe, qui est trop serrée.

4. En situation

Descriptif de l'activité

Pour faire pratiquer le questionnement dans un autre contexte de vente (vendre des services à domicile), donc pour faire varier les questions.

Les apprenants sont mis en situation avec un descriptif des services qu'ils vendent et une fiche de prospection qu'ils auront à compléter dès le premier contact avec un client potentiel. Une préparation individuelle est proposée pour établir la liste des questions à poser.

On peut vérifier à l'oral s'il y a des problèmes de vocabulaire. Sur la fiche de prospection, il y a une abréviation : « *recup.* » pour « *recupération* » et un acronyme « *CLAE* » qui ici signifie « *temps périscolaire* ».

Afin de valider l'activité, on peut faire comparer les listes par petits groupes.

Notons qu'il s'agit de documents authentiques non retravaillés mais en fonction du niveau du groupe, l'enseignant peut choisir de n'utiliser qu'une partie de ces documents si la tâche s'avère trop difficile ou trop longue.

Notons également que cette tâche fait partie du travail d'un commercial travaillant dans cette société, que dans un souci de respecter le niveau de langue A2 /B1, le travail de préparation des questions est fait ici sur la partie factuelle, mais un commercial devra dans un deuxième temps d'entretien, préparer des questions plus subjectives.

Réponse :

Liste non exhaustive de questions à poser :

- Quel est votre nom/adresse/numéro de téléphone ?
- Combien d'enfants avez-vous ?
- Quel âge ont-ils ?
- Comment s'appellent-ils ?
- Quels jours voulez-vous les faire garder ? Avez-vous besoin des vacances scolaires en plus ?
- A partir de quelle heure ? De combien d'heures de garde avez-vous besoin ?
- Avez-vous besoin qu'on les récupère à l'école ? Combien de temps dure le trajet ?
- Ont-ils des activités particulières ?
- Un siège auto est-il nécessaire ?
- Quand voulez-vous commencer ?
- Avez-vous besoin de ménage ou repassage en plus ?

2. LA REFORMULATION DES DEMANDES

1. Activité 1 : L'écoute active

Descriptif de l'activité : Compréhension orale de la vidéo « *Le bon vendeur en produits biologiques* ». Lien: <https://www.youtube.com/watch?v=7l2u05x3QUM> . **Utiliser seulement jusqu'à 1'45.**

Alors que la compréhension orale de la séquence 1 portait sur une vente complète, celle-ci ne porte que sur la première partie, celle de la découverte du client.

a) Descriptif de l'activité : Compréhension globale/non verbale

Consigne

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

Visionner la vidéo sans le son permet aux apprenants d'observer les aspects non verbaux de la communication et l'importance de l'attitude du vendeur. C'est l'occasion d'aborder aussi l'**aspect socio-culturel** de ce qu'on définit comme la « bonne » attitude d'un vendeur.

-D'abord faire lire les 8 propositions à cocher et vérifier le vocabulaire (hochement/tronc...) si besoin, mimer, donner des exemples.

-On peut à l'oral, faire deviner ce qui, à priori, paraît positif.

Si nécessaire visionner une 2^e fois après correction pour que tout le monde puisse bien voir chaque attitude.

Réponse :

- ➔ a un regard intéressé
- ➔ a le tronc un peu incliné
- ➔ hoche la tête régulièrement
- ➔ n'a pas d'autres activités.

b) Descriptif de l'activité : Compréhension détaillée

Commencer par vérifier la compréhension des deux principes exposés pour l'écoute active :

« ne pas hésiter à demander des éclaircissements /reformuler les demandes du client avec ses propres mots »

Donner des exemples au besoin avant le visionnage avec le son.

NumériFOS

Réponse :

- Qu'entendez-vous par...
- Vous recherchez donc...

☑ un petit déjeuner diététique → un petit déjeuner équilibré

☑ un bon petit déjeuner → un petit déjeuner copieux

NB : On peut faire observer les différents sens que peut avoir l'adjectif « bon ».

Transcription

« Le bon vendeur en produits biologiques ». Lien: <https://www.youtube.com/watch?v=7I2u05x3QUM> .

Utiliser seulement jusqu'à 1'45.

- 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.

NumériFOS

2. : Récapituler / Reformuler les demandes d'un client

Descriptif de l'activité : Observation des verbes exprimant un désir ou besoin et des structures de reformulation. Pour le premier tableau «  Structures utiles pour reformuler / récapituler », après lecture, on peut demander à l'oral d'en proposer d'autres qu'ils connaissent.

Consigne

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.

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

-Lire tout d'abord les trois premiers exemples et faire formuler la règle comme suit :

Demands de CLIENTS	Reformulations du VENDEUR
Je souhaite un four performant	Ce que vous souhaitez, c'est un four...
Exprimer un souhait/désir + produit(s)	Ce que + souhait/désir, c'est + produit(s)
J'ai besoin d'un ordinateur	Ce dont vous avez besoin, c'est d'un ordinateur
Exprimer un besoin/une envie + de + produit(s)	Ce dont + besoin/envie, c'est + produit(s)
Les produits bio m'intéressent particulièrement	Ce qui vous intéresse, ce sont les produits...
Produit(s) +me+ exprimer goûts/intérêts	Ce qui+vous+expression goûts/intérêts, c'est/ce sont+ produit(s)

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

- Faire compléter le reste du tableau : écrit individuel

Réponse :

1. Ce que
2. Ce qu'
3. Ce que

4. Ce dont
5. Ce qui
6. Ce que
7. Ce qui
8. Ce dont



3. Adjectifs : savoir trouver des équivalents

Descriptif de l'activité : Recherche en groupe pour développer la capacité à donner des équivalents, ici à des adjectifs qualificatifs, mais on peut aussi leur donner comme consigne supplémentaire de trouver des équivalents à des groupes de mots, par exemple dans le document :
« *personnes ayant des problèmes de mobilité* → **personnes handicapées** »

On peut leur laisser utiliser des outils comme les dictionnaires de synonymes car le but est aussi de choisir celui qui ira le mieux en contexte.

La recherche en petits groupes permet de générer des discussions autour du sens des mots.

 **Consigne :**

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 !

Réponse :

Possibilités :

- ➔ grand
- ➔ spacieux
- ➔ agréable/commode/pratique
- ➔ particulier/spécial
- ➔ adaptable/ajustable
- ➔ luxueux/de qualité/cher
- ➔ stable

Descriptif de l'activité : Le tableau suivant permet de donner aux apprenants une structure courante en français pour décrire les caractéristiques d'un produit et utile pour la reformulation. Possibilité de demander s'ils en trouvent d'autres.



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



4. En situation

Descriptif de l'activité : Le faire par 2 et à l'oral permet de s'approcher au plus près de la situation réelle, mais cela n'empêche pas de passer par une préparation écrite si c'est nécessaire selon le niveau du groupe.

Faire observer l'exemple et expliquer que la reformulation doit être faite :

- du point de vue de la structure : en utilisant CE QUI/CE QUE/CE DONT
- du point de vue du contenu : en utilisant des adjectifs équivalents.



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

Réponse :

Propositions

- ➔ Ce que vous voudriez, c'est un ordinateur facile d'utilisation/simple à utiliser.
- ➔ Ce qu'il vous faut, c'est un frigo solide/résistant/haut de gamme.
- ➔ Ce que vous voulez, c'est un four suffisamment grand.
- ➔ Ce que vous souhaitez, c'est un aspirateur léger/ facile à manipuler.
- ➔ Ce qui vous intéresse, c'est un robot de cuisine multifonctions/ polyvalent.

Tâche finale

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

 **Consigne :** Vous allez simuler par un jeu de rôle en partie préparé en groupes, une situation de découverte des besoins d'un client.

La situation : magasin Hi-Fi

Les produits vendus : ordinateurs

- ➔ Vous préparez par groupes de trois les questions que vous poserez à un client potentiel à partir des fiches produits que votre employeur vous a remises (ci-dessous).
- ➔ Vous jouez le rôle du vendeur sans connaître à l'avance le profil du client qui sera en face de vous. Vous allez donc pour ce dialogue :
 - 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.
- ➔ Vous jouez aussi 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 qu'on vous a remise au dernier moment.
- ➔ Quand vous ne jouez pas, vous pouvez faire 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 des questions à partir des fiches produits (adaptées ici à partir du site de DARTY):

L'exemple proposé ici est fait pour un petit groupe d'apprenants. On peut faire des groupes de trois ou quatre qui vont prendre connaissance des différentes caractéristiques des produits et imaginer les questions les plus pertinentes à poser. Ils vont aussi veiller à les formuler dans une syntaxe correcte.

NumériFOS

L'enseignant, dans cette phase, peut circuler pour orienter les groupes vers les bonnes questions si nécessaire ; il rappelle le principe qu'au tout début, on commence plutôt par une question générale puis ensuite, des questions plus précises, etc.

Ordinateur hybride	Ordinateur portable	Ordinateur de bureau
		
629€	249€	999€
<ul style="list-style-type: none"> ➔ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 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.

➔ 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).

L'enseignant donne quelques minutes au client pour découvrir la fiche décrivant son profil.

L'enseignant choisit une des 3 fiches ci-dessous :

FICHES CLIENTS ORDINATEURS

CLIENT 1

- ➔ Vous êtes un homme ou une femme d'âge moyen
- ➔ Vous avez besoin d'un ordinateur pour votre activité professionnelle
- ➔ Vous êtes très souvent en déplacement professionnel et avez besoin de votre ordinateur durant vos voyages
- ➔ Vous n'avez pas de budget maximum

CLIENT 2

- ➔ Vous êtes un(e) étudiant(e)
- ➔ Vous avez besoin d'un ordinateur pour vos études et votre usage personnel
- ➔ Vous avez un budget limité
- ➔ Vous souhaitez avoir une webcam pour discuter avec vos amis
- ➔ Vous voulez pouvoir regarder des films sur votre ordinateur

CLIENT 3

- ➔ Vous êtes un homme ou une femme d'âge moyen
- ➔ Vous avez besoin d'un ordinateur qui serve à toute la famille
- ➔ Vos enfants adorent les jeux vidéo
- ➔ Votre femme/mari aime télécharger des films
- ➔ Votre budget est limité à 1000€

Discrètement, pour ne pas donner d'indice au vendeur, et avant le jeu, l'enseignant aide le client s'il a des problèmes de compréhension de sa fiche.

Dans le cas d'un grand groupe, on peut imaginer d'ajouter d'autres fiches client.

Pour le dialogue, le vendeur peut garder avec lui la feuille où figurent ses produits, pour l'aider à choisir le produit à proposer et pour pouvoir le montrer à son client.

- ➔ 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 (à cocher) 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, il est peut être préférable de répartir, dans le groupe des observateurs, celui qui va vérifier l'attitude d'écoute, celui qui va vérifier la forme des questions, etc.

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.

➔ Bilan collectif

A la fin du jeu, l'enseignant peut déclencher une discussion pour faire le bilan avec des questions orales :

- Comment détermine-t-on quel est le produit le mieux adapté ?

Faire remarquer qu'on doit prendre en compte tous les critères :

Par exemple, l'ordinateur hybride serait pratique pour l'étudiant mais il est trop cher pour lui. L'ordinateur portable est assez léger pour le professionnel en déplacement mais à ce prix-là, il ne sera peut-être pas assez puissant pour l'usage qu'il compte en faire, d'autant plus que son budget n'est pas limité, cela veut dire qu'il veut ce qu'il y a de mieux.

- Qu'est-ce qui a été le plus difficile à faire selon eux ? (comparer entre eux)
- Quel vendeur a eu le plus de critères validés ? On peut même élire « le meilleur vendeur du jour »...

Notons que pour un plus grand groupe, afin d'éviter une répétition, on peut adapter le jeu en proposant d'autres types de produits (par exemple, des aspirateurs).

On constituera dans ce cas, des groupes de vendeurs d'ordinateurs et des groupes de vendeurs d'aspirateurs avec les fiches clients correspondantes.

NumériFOS

Pour les aspirateurs, on peut proposer en produits : aspirateur classique avec ou sans sac/ aspirateur balai/aspirateur robot. Côté client, il y a ceux qui ont besoin d'un aspirateur pour la moquette /d'appoint pour tous les jours / ceux qui ont mal au dos, etc.