

Expérimentation Profan - Présentation de la séquence 2 : Réaliser la vente de produits
Enseignement professionnel – Bac professionnel Commerce

Contexte de la séquence

Vous êtes en période de formation en milieu professionnel dans la parfumerie NOCIBE. Le point de vente se situe Boulevard Carnot à Agen (47000, Lot et Garonne). Afin d'adapter ses méthodes de vente à la concurrence accrue des magasins connectés comme Sephora, Mme SAFIRA, responsable du magasin, vous demande d'analyser les différentes étapes de la vente : de la découverte du client à la conclusion de la vente afin de proposer des solutions et faire face à cette concurrence.

Lien avec le référentiel de formation

Savoir-faire « Être capable de »	Conditions de réalisation « On donne »	Critères d'évaluation « On exige »	Savoirs associés
3.2. Réaliser la vente de produits	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) - du contexte professionnel d'un secteur donné - d'une situation de vente avec un client en face à face ou au téléphone - de mises en situations réelles ou simulée 	<p>Dans le respect strict :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la réglementation en vigueur - des règles d'hygiène, de sécurité - des consignes de travail données <p>La vente est finalisée dans le respect de la politique de l'unité commerciale</p>	
<p>3.2.1. Effectuer la découverte du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client et établir le contact • Pratiquer l'écoute active • Rechercher les mobiles, motivations et freins exprimés • Adopter l'attitude et le comportement adaptés au langage et au paralangage du client 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'aide à la vente - le matériel de démonstration le cas échéant <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des profils clients - des conditions générales de vente - des tarifs <p>Face au(x) client(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les attentes du client sont synthétisées et reformulées - L'écoute active permet de repérer les besoins du client - L'utilisation des différents types de question est maîtrisée - Les motivations et freins du client sont identifiés et hiérarchisés - Les attitudes et le comportement favorisent l'accueil et créent un climat de confiance 	<p>S.3.1.1. S.3.1.2. S.3.2.1. S.3.6.</p>
<p>3.2.2. Présenter le produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner dans l'offre commerciale le ou les produits correspondant aux attentes du client 		<ul style="list-style-type: none"> - Le ou les produits présentés sont adaptés aux besoins du client - La présentation du ou des produits est attractive, informative et implique le client 	<p>S.1.2.1. S.3.1.1. S.3.1.2. S.3.2.1. S.3.6</p>
<p>3.2.3. Argumenter et conseiller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Démontrer si besoin • Traiter les objections 		<ul style="list-style-type: none"> - Les arguments correspondent aux mobiles et motivations décelés - Leur présentation est hiérarchisée - Ils sont justifiés - L'explication et les conseils sont synchronisés à la présentation et/ou à la démonstration - L'objection est repérée ; son traitement rassure et convainc le client 	<p>S.3.1.1. S.3.1.2. S.3.2.1. S.3.6.</p>
<p>3.2.4. Conclure la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenir l'accord du client 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'aide à la vente - le matériel de démonstration le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> - Les signes d'approbation communiqués par le client sont décodés - L'attitude d'empathie et les propos du vendeur entraînent l'accord du client 	<p>S.3.1.1. S.3.1.2. S.3.2.1. S.3.6.</p>

<p>3.2.5. Conclure l'entretien de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer une vente additionnelle et/ou un service associé • Réaliser les opérations d'encaissement • Prendre congé 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des profils clients - des conditions générales de vente - des tarifs <p>Face au(x) client(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'attitude et les propos du vendeur maintiennent un climat de confiance ; la proposition de vente additionnelle est pertinente - Les documents commerciaux et autres documents destinés au client (fiche de garantie, carte de fidélité...) sont renseignés sans erreur - Les moyens de paiement sont contrôlés - Les modes de paiement sont maîtrisés (rendu monnaie, cartes...) - La formule de politesse employée et le comportement du vendeur sont adaptés 	<p>S.3.1.1. S.3.1.2. S.3.2.1. S.3.6</p>
---	--	---	---

Modalités organisationnelles

Travail en demi-classe (12 à 15 élèves pour un enseignant) ou co-animation en classe entière (24 à 30 élèves). Des groupes d'élèves sont constitués par la plateforme en début de chaque séance permettant de diviser la classe en 4 groupes d'effectif à peu près équivalent (par exemple 4 groupes de 3 élèves si l'effectif de la classe est de 12 élèves).

De manière systématique, l'enseignant marque la fin d'une activité en rappelant ce qui a été fait, et amorce l'activité suivante.

En cas de questions à l'enseignant, l'enseignant a un rôle de soutien et doit encourager les élèves à trouver la réponse au sein du groupe. Il n'intervient que s'il perçoit un blocage manifeste au bout de 10 minutes en suggérant des pistes de réponses.







Durée : 12 heures :

- 4 séances de 3 heures consécutives chacune
- 1 séance = 4 activités



Matériel requis :


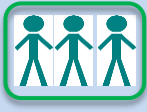


- Un espace numérique (ordinateur et/ou tablette avec connexion internet et imprimante (Une ou deux salles en fonction de l'effectif)
- Un vidéoprojecteur
- Le réseau de la classe
- BYOD (Bring Your Own Device) Téléphone portable et écouteurs de l'élève

Séance 1


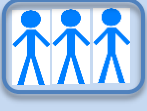



<p>Etape 0 15 min</p>	<p>Présentation de la séance : La découverte du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte professionnel : « Nocibé » - Mise en situation - Méthode de travail <p>Présentation de la méthode pédagogique</p> <p>Des groupes d'élèves sont constitués par la plateforme lors de l'étape 1; Tous les élèves au sein de chaque groupe ont matériellement accès à la totalité des ressources pédagogiques. Chaque groupe d'élèves réalise l'une des 4 activités proposées.</p> 	
<p>Travail en groupes Etape 1 1h15</p>	<p>Activités proposées aux élèves</p>	<p>Ressources mises à disposition</p>
	 <p>Activité 1 : L'attitude et le comportement du vendeur augmenté</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la communication non verbale - Caractériser L'attitude du vendeur - Connaître le comportement du vendeur augmenté - Rendre compte par écrit à son responsable 	<p>Vidéo : Cliquez ici pour voir la vidéo sur La communication non verbale</p> <p>Document 1 : Le vendeur augmenté http://www.objetconnecte.com/vendeur-augmente-reponse-client/</p> <p>Document 2 : https://www.vendeur-augmente-infographie/</p>
	 <p>Activité 2 : L'accueil du client chez Séphora</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser la phase d'accueil dans le magasin connecté Séphora - Préparer son accueil - Rendre compte par écrit à son responsable 	<p>Vidéo : l'accueil du client dans le magasin connecté Sephora</p>
	 <p>Activité 3 : La méthode de questionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pratiquer l'écoute active - Repérer les différentes techniques de questionnement - Adapter le questionnement au client - Identifier la demande du client - Rendre-compte par écrit à sa responsable 	<p>Document 1 : http://www.hr4free.com/fr/Techniques-de-communication/D%C3%A9finition-%C3%A9coute-active-Carl-Rogers</p> <p>Document 2 : Les structures utiles pour comprendre la demande du client</p>
 <p>Activité 4 : La recherche des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les besoins selon Maslow - Étudier les motivations et les freins à l'achat - Identifier les mobiles d'achat - Rendre compte par écrit à son responsable 	<p>Vidéo 1 : https://www.youtube.com/watch?v=u51LxjdYBVw</p> <p>Document 1 : « Cerner la motivation d'achat : clé d'une vente réussie »</p> <p>Vidéo 2 : https://www.youtube.com/watch?v=QASj6jdtWw</p> <p>Document 2 : Motivations et freins à l'achat</p> <p>Vidéo 3 : https://www.youtube.com/watch?v=LUMRa3Q262I</p>	
<p>Etape 2 1h30</p>	<p>Synthèse générale de la séance avec l'ensemble de la classe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chaque groupe d'élèves présente leur activité avec le soutien du professeur. Le professeur effectue un bilan de la séance et recense l'avancement des productions de chaque groupe d'élèves. 	


Séance 2

<p>Etape 0 15 min</p>	<p>Présentation de la séance : La présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte professionnel : « Nocibé » - Mise en situation - Méthode de travail <p>Présentation de la méthode pédagogique</p> <p>Des groupes d'élèves sont constitués par la plateforme lors de l'étape 1; Tous les élèves au sein de chaque groupe ont matériellement accès à la totalité des ressources pédagogiques. Chaque groupe d'élèves réalise l'une des 4 activités proposées.</p> 	
<p>Travail en groupes Etape 1 1h15</p>	<p>Activités proposées aux élèves</p>	<p>Ressources mises à disposition</p>
	 <p>Activité 1 : La présentation des produits de la famille : crème Anti-âge</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les caractéristiques des produits en lien avec les 3 mobiles : argent, environnement, orgueil - Choisir les caractéristiques produits les plus pertinentes pour chaque mobile 	<p>Document 1 : Fiches produits de la famille « crème anti-âge »</p>














	 Activité 2 : La présentation des produits de la famille : Parfum - identifier toutes les caractéristiques des produits en lien avec les 3 mobiles : Confort, environnement, orgueil - Choisir les caractéristiques produits les plus pertinentes pour chaque mobile	Document 1 : Fiches produits de la famille « Parfum »
	 Activité 3 : La présentation des produits de la famille : Crème de jour - Identifier toutes les caractéristiques des produits en lien avec les 3 mobiles : Nouveauté, environnement, sympathie - Choisir les caractéristiques produits les plus pertinentes pour chaque mobile	Document 1 : Fiches produits de la famille « crème de jour »
	 Activité 4 : La présentation des produits de la famille : crème solaire - Identifier toutes les caractéristiques des produits en lien avec les 3 mobiles : argent, environnement, orgueil - Choisir les caractéristiques produits les plus pertinentes pour chaque mobile	Document 1 : Fiches produits de la famille « crème solaire »
Étape 2 1h30	Synthèse générale de la séance avec l'ensemble de la classe - Chaque groupe d'élèves présente leur activité avec le soutien du professeur. Le professeur effectue un bilan de la séance et recense l'avancement des productions de chaque groupe d'élèves.	

Séance 3

Étape 0 15 min	Présentation de la séance : L'argumentation et le traitement des objections -Rappel : Le contexte professionnel « Nocibé » - Mise en situation Présentation de la méthode pédagogique Des groupes d'élèves sont constitués par la plateforme lors de l'étape 1; Tous les élèves au sein de chaque groupe ont matériellement accès à la totalité des ressources pédagogiques. Chaque groupe d'élèves réalise l'une des 4 activités proposées.		
	Activités proposées aux élèves	Ressources mises à disposition	
Travail en groupes Étape 1 1h15	 Activité 1 : L'omnicanal - Différencier l'omnicanal, du multicanal et du cross-canal - Donner les avantages de l'omnicanal - Rendre compte par écrit à votre responsable	Site : http://www.definitions-marketing.com Site : http://www.definitions-marketing.com Document 1 : Omnicanal, du bon usage des outils Site : http://monclientdigital.fr/lomnicanal-de-a-a-z/	
	 Activité 2 : La méthode CAP - Définir la méthode CAP - Appliquer la méthode CAP - Tester ses connaissances avec un quizz - Rendre compte par écrit à son responsable	Vidéo : http://www.dailymotion.com/video/x3wr3bm Site : http://www.letudiant.fr/quiz/bac/vente-en-unite-commerciale-commerce/quiz-bac-pro-vente-en-unite-commerciale-5/question.html Site : https://www.canva.com/	
	 Activité 3 : Le traitement des objections - Définir les différentes techniques de traitement de l'objection - Traiter une objection - Traiter l'objection prix - Rendre compte par écrit à son responsable	Vidéo 1 : Le traitement des objections Site : http://www.definitions-marketing.com , Vidéo 2 : Le traitement des objections https://prezi.com/	
	 Activité 4 : Le traitement des objections particulières - Répondre à une objection sur un produit technique - Répondre à une objection difficile - Répondre à une objection d'un client difficile - Rendre-compte par écrit à sa responsable	Document 1 : site Nocibé Document 2 : <i>Site CRM</i> Document 3 : site Groupon et Nocibé Document 4 : 7 types de personnalités difficiles au travail, et les conseils pour gérer chacune d'elle... https://www.affirmation-de-soi.info/7-types-de-personnalites-difficiles-au-travail-et-les-conseils-pour-gerer-chacune-delle.php	

Étape 2 1h30	Synthèse générale de la séance avec l'ensemble de la classe - Chaque groupe d'élèves présente leur activité avec le soutien du professeur. Le professeur effectue un bilan de la séance et recense l'avancement des productions de chaque groupe d'élèves.	
-------------------------------	--	---

Séance 4

Étape 0 15 min	Présentation de la séance : La conclusion de la vente - Le contexte professionnel « Nocibé » - Mise en situation - Méthode de travail Présentation de la méthode pédagogique Des groupes d'élèves sont constitués par la plateforme lors de l'étape 1; Tous les élèves au sein de chaque groupe ont matériellement accès à la totalité des ressources pédagogiques. Chaque groupe d'élèves réalise l'une des 4 activités proposées.											
Travail en groupes Étape 1 1h15	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="362 438 1137 475"> Activités proposées aux élèves </th> <th data-bbox="1146 438 2123 475"> Ressources mises à disposition </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="362 475 1137 603">  Activité 1 : Les produits additionnels - La vente complémentaire et la vente supplémentaire - La vente additionnelle en libre-service - Rendre compte par écrit à son responsable </td> <td data-bbox="1146 475 2123 603"> Vidéo 1 : https://www.youtube.com/watch?v=orFevFERcMQ Vidéo 2 : https://www.youtube.com/watch?v=P-X4LY50qno </td> </tr> <tr> <td data-bbox="362 603 1137 746">  Activité 2 : Les services associés - Définir un service associé - Identifier nos services associés et ceux de nos concurrents - Analyser l'intérêt des services associés - Proposer des services associés </td> <td data-bbox="1146 603 2123 746"> http://www.mercator-publicitor.fr/lexique-marketing-definition-services-associes Document 1 : Extrait du site marchand NOCIBE http://www.nocibe.fr/services_et_avantages_nocibe_1_1287.cd.html Document 2 : Chaines de parfumerie: toujours plus de services https://www.toutpourlesfemmes.com/shopping/beaute/chaines-de-parfumerie-toujours-plus-de-services </td> </tr> <tr> <td data-bbox="362 746 1137 882">  Activité 3 : L'encaissement et la prise de congé - Analyser les signaux d'achat pour conclure la vente - Prendre congé - Rendre compte par écrit </td> <td data-bbox="1146 746 2123 882"> Vidéo : Powtoon Conclure la vente, Document : http://www.conso.net/content/payer-en-especes-les-pieces-et-les-billets-de-banque Vidéo : PowToon Prendre congé Site : https://prezi.com/ </td> </tr> <tr> <td data-bbox="362 882 1137 1193">  Activité 4 : Les documents commerciaux consécutifs à la vente - Identifier les documents commerciaux consécutifs à la vente - Renseigner des documents destinés au client - Émettre des documents commerciaux en ligne </td> <td data-bbox="1146 882 2123 1193"> Site : https://www.legavox.fr/blog/lex-consulting/bons-commande-factures-conditions-generales-829.htm, Document 1 : Quelles sont les mentions obligatoires sur mes documents commerciaux https://www.maviecommerciale.fr/2016/07/13/quelles-sont-les-mentions-obligatoires-sur-mes-documents-commerciaux/ Document 2 : Mentions légales Document 3 : https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/info_prix.pdf Document 5 : Demande de remboursement Document 6 : https://www.nocibe.fr/conditions_generales_de_vente Document 7 : https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31410 Document 8 : http://www.e-leclerc.com/catalogue/espace-carte/ticket-de-caisse-electronique </td> </tr> </tbody> </table>	Activités proposées aux élèves	Ressources mises à disposition	 Activité 1 : Les produits additionnels - La vente complémentaire et la vente supplémentaire - La vente additionnelle en libre-service - Rendre compte par écrit à son responsable	Vidéo 1 : https://www.youtube.com/watch?v=orFevFERcMQ Vidéo 2 : https://www.youtube.com/watch?v=P-X4LY50qno	 Activité 2 : Les services associés - Définir un service associé - Identifier nos services associés et ceux de nos concurrents - Analyser l'intérêt des services associés - Proposer des services associés	http://www.mercator-publicitor.fr/lexique-marketing-definition-services-associes Document 1 : Extrait du site marchand NOCIBE http://www.nocibe.fr/services_et_avantages_nocibe_1_1287.cd.html Document 2 : Chaines de parfumerie: toujours plus de services https://www.toutpourlesfemmes.com/shopping/beaute/chaines-de-parfumerie-toujours-plus-de-services	 Activité 3 : L'encaissement et la prise de congé - Analyser les signaux d'achat pour conclure la vente - Prendre congé - Rendre compte par écrit	Vidéo : Powtoon Conclure la vente , Document : http://www.conso.net/content/payer-en-especes-les-pieces-et-les-billets-de-banque Vidéo : PowToon Prendre congé Site : https://prezi.com/	 Activité 4 : Les documents commerciaux consécutifs à la vente - Identifier les documents commerciaux consécutifs à la vente - Renseigner des documents destinés au client - Émettre des documents commerciaux en ligne	Site : https://www.legavox.fr/blog/lex-consulting/bons-commande-factures-conditions-generales-829.htm , Document 1 : Quelles sont les mentions obligatoires sur mes documents commerciaux https://www.maviecommerciale.fr/2016/07/13/quelles-sont-les-mentions-obligatoires-sur-mes-documents-commerciaux/ Document 2 : Mentions légales Document 3 : https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/info_prix.pdf Document 5 : Demande de remboursement Document 6 : https://www.nocibe.fr/conditions_generales_de_vente Document 7 : https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31410 Document 8 : http://www.e-leclerc.com/catalogue/espace-carte/ticket-de-caisse-electronique	
Activités proposées aux élèves	Ressources mises à disposition											
 Activité 1 : Les produits additionnels - La vente complémentaire et la vente supplémentaire - La vente additionnelle en libre-service - Rendre compte par écrit à son responsable	Vidéo 1 : https://www.youtube.com/watch?v=orFevFERcMQ Vidéo 2 : https://www.youtube.com/watch?v=P-X4LY50qno											
 Activité 2 : Les services associés - Définir un service associé - Identifier nos services associés et ceux de nos concurrents - Analyser l'intérêt des services associés - Proposer des services associés	http://www.mercator-publicitor.fr/lexique-marketing-definition-services-associes Document 1 : Extrait du site marchand NOCIBE http://www.nocibe.fr/services_et_avantages_nocibe_1_1287.cd.html Document 2 : Chaines de parfumerie: toujours plus de services https://www.toutpourlesfemmes.com/shopping/beaute/chaines-de-parfumerie-toujours-plus-de-services											
 Activité 3 : L'encaissement et la prise de congé - Analyser les signaux d'achat pour conclure la vente - Prendre congé - Rendre compte par écrit	Vidéo : Powtoon Conclure la vente , Document : http://www.conso.net/content/payer-en-especes-les-pieces-et-les-billets-de-banque Vidéo : PowToon Prendre congé Site : https://prezi.com/											
 Activité 4 : Les documents commerciaux consécutifs à la vente - Identifier les documents commerciaux consécutifs à la vente - Renseigner des documents destinés au client - Émettre des documents commerciaux en ligne	Site : https://www.legavox.fr/blog/lex-consulting/bons-commande-factures-conditions-generales-829.htm , Document 1 : Quelles sont les mentions obligatoires sur mes documents commerciaux https://www.maviecommerciale.fr/2016/07/13/quelles-sont-les-mentions-obligatoires-sur-mes-documents-commerciaux/ Document 2 : Mentions légales Document 3 : https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/info_prix.pdf Document 5 : Demande de remboursement Document 6 : https://www.nocibe.fr/conditions_generales_de_vente Document 7 : https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31410 Document 8 : http://www.e-leclerc.com/catalogue/espace-carte/ticket-de-caisse-electronique											
Étape 2 1h30	Synthèse générale de la séance avec l'ensemble de la classe - Chaque groupe d'élèves présente leur activité avec le soutien du professeur. Le professeur effectue un bilan de la séance et recense l'avancement des productions de chaque groupe d'élèves.		