

Annexe 6 Dialogue de vente

Prise de contact	<u>Vendeur</u> : BONJOUR Madame.
	<u>Cliente</u> : BONJOUR Monsieur.
	<u>Vendeur</u> : Je vois que vous regardez notre sélection de cafetières. Puis-je vous aider dans votre choix ?
	<u>Cliente</u> : Pourquoi pas ! je suis pas très au courant des nouveaux modèles.
	<u>Vendeur</u> : C'est une cafetière pour offrir ou pour votre usage personnel ?
Découverte des besoins	<u>Cliente</u> : Pour moi-même.
	<u>Vendeur</u> : Actuellement comment faites vous votre café ?
	<u>Cliente</u> : J'ai une petite cafetière italienne.
	<u>Vendeur</u> : Etes vous satisfaite de cette cafetière ?
	<u>Cliente</u> : Oui dans l'ensemble, mais elle n'est très pratique car je dois la mettre sur le gaz et cela me salit tout quand je l'oublie....
	<u>Vendeur</u> : Ce sont des cafetières qui font du très bon café en effet mais qui ne sont pas toujours très pratiques !
	<u>Vendeur</u> : A quels moments de la journée consommez-vous du café chez vous ?
	<u>Cliente</u> : Le matin, un petit café mais je n'en abuse pas parce que vous savez à mon âge on ne dort plus ensuite la nuit. Mais souvent je reçois des copines en début d'après midi à la maison pour un café dans la cuisine.
	<u>Vendeur</u> : Avez-vous d'autres occasions où vous consommez chez vous un café ?
	<u>Cliente</u> : non, je vis seule. Je prépare parfois un café à mon fils et sa femme quand ils déjeunent à la maison. Mais vous savez, ils viennent me voir pas trop souvent.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Découverte des besoins</p>	<p><i>Cliente : Chez vous généralement ! Je prends toujours de l'arabica mais je ne suis pas fidèle à une marque particulière...</i></p>
	<p><i>Vendeur: Avez-vous une préférence pour une marque de cafetière particulière ?</i></p>
	<p><i>Cliente: Non pas spécialement, mais j'ai beaucoup entendu parler de Nespresso c'est le leader non?</i></p>
	<p><i>Vendeur: Oui bien sur, certes les machines à café Nespresso ont une forte notoriété mais notre enseigne ne propose pas cette marque. Elles sont en effet très appréciées par les consommateurs. Mais, même si l'investissement au départ ne parait pas trop excessif, les dosettes de café à acheter exclusivement chez Nespresso reviennent assez chères. De plus, vous ne les trouverez pas àEn revanche j'ai d'autres modèles qui pourraient correspondre tout à fait à ce que vous recherchez. Quel est votre budget ?</i></p> <p><i>Cliente: J'ai un budget de 150€, mais je préférerais une machine à dosette qui ne soit pas trop difficile à entretenir.</i></p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Reformulation</p>	<p><i>Vendeur: Je comprends tout à fait. Si je résume, vous souhaitez une cafetière à dosettes, dosettes pur arabica que vous pourriez acheter dans notre magasin ; vous voulez une cafetière rapide qui soit d'un entretien facile et qui vous permettrait de préparer 1 tasse ou plusieurs tasses notamment lorsque vous invitez vos amis. Vous disposez pour cet achat d'un budget de 150 €. Est-ce bien cela ?</i></p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Proposition argumentée</p>	<p><i>Cliente: Oui effectivement c'est tout à fait ça.</i></p> <p><i>Vendeur: Donc je peux vous proposer la cafetière PHILIPS une machine à dosettes qui prépare une ou deux délicieuses tasses de café simultanément rapidement sous la pression d'un bouton sans avoir à allumer votre plaque de cuisson. De plus vous disposez d'une capacité de réservoir d'eau de 8 tasses. Cela est très pratique car cela vous évitera à chaque fois de remplir le réservoir lorsque vous recevrez vos amis chez vous. Elle dispose de plus d'éléments compatibles avec le lave vaisselle. L'entretien est très facile par rapport à votre cafetière italienne. De plus le prix est en dessous du budget de 150 € que vous vous étiez fixé : la PHILIPS est à 129,29€.</i></p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Réfutation des objections</p>	<p><i>Cliente: Et la machine, elle ne passe pas dans le lave vaisselle, j'imagine !!</i></p> <p><i>Vendeur: Non mais pour éviter les salissures du corps de la cafetière Philips a conçu un bec verseur ajustable qui évite que le café n'éclabousse lorsqu'il s'écoule dans votre tasse ainsi la machine reste toujours propre</i></p> <p><i>Cliente: Et les dosettes... elles coûtent chères ?</i></p>

Réfutation des objections	<p><i>Vendeur: Que voulez vous dire par « chères » ?</i></p> <p><i>Client: Je ne veux pas payer 0.5 c mon café maison !!</i></p> <p><i>Vendeur: Les dosettes Senseo sont en dessous de ce prix !!Un sachet de 24 cafés Senseo coute 5€69 soit 0.24 c le café et le prix de la dosette est encore moins élevé si vous optez pour la marque (0.06 la dosette à 0.24c). De nombreuses marques de dosette sont compatibles avec votre cafetière.</i></p>
Conclusion	<p><i>Client: Ah très bien ! Cela me rassure. Il existe 2 couleurs pour ce modèle ?</i></p> <p><i>Vendeur: En effet, vous avez le choix entre la rouge et la noire. Laquelle préférez-vous ?</i></p> <p><i>Client: Je préfère celle en noir.</i></p>
Prise de congé	<p><i>Vendeur: Très bien, vous avez raison le noir est indémodable. Je vous prends une cafetière emballée et vous accompagne à la caisse. Sachez que la cafetière est garantie 1 an par le fabricant. Conservez bien le ticket de caisse...</i></p> <p><i>Client: Oui merci.</i></p> <p><i>Vendeur: eh bien Madame, merci pour votre achat, je reste à votre disposition pour d'autres conseils. N'hésitez pas à me solliciter. Bonne fin de journée madame. Au revoir.</i></p>