

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.01 Modèle 1 : Contact

DIALOGUES (extrait)



(...) **RD** [à son plot, occupé, mais attentif au magasin]

FM [entre en flânant]

RD [droit, souriant] bonjour Madame... (...)

QUESTIONS (extrait)

Quel est l'intérêt de ce « bonjour Madame » ?

REPONSES (extrait)

(...) La jeune femme se sent accueillie et sait que, s'il ne peut répondre dans la seconde

même à sa demande, le vendeur le fera dans quelques instants. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.02 Modèle 2 : Connaître

DIALOGUES (extrait)

(...) **FM** : oui, je cherche un téléphone portable, mais je suis un peu perdue dans toutes ces offres... on m'a parlé de cartes sans abonnement...

RD : oui, c'est pour une utilisation occasionnelle...
(...)

QUESTIONS (extrait)

Que fait le vendeur ?

REPONSES (extrait)

(...) Il précise l'usage de la carte sans abonnement pour en savoir plus sur la demande de sa cliente. Il précise ses besoins afin d'écartier les offres qui ne correspondraient pas. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.02 Modèle 2 : Connaître

DIALOGUES (extrait)

(...) **FM** : oui, je cherche un téléphone portable, mais je suis un peu perdue dans toutes ces offres... on m'a parlé de cartes sans abonnement...

RD : oui, c'est pour une utilisation occasionnelle...
(...)

QUESTIONS (extrait)

Que fait le vendeur ?

REPONSES (extrait)

(...) Il précise l'usage de la carte sans abonnement pour en savoir plus sur la demande de sa cliente. Il précise ses besoins afin

d'écarter les offres qui ne correspondraient pas.
(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.03 Modèle 3 : Conseiller

DIALOGUES (extrait)

(...) FM : ... privilèges ?...

RD : ... c'est une option du forfait Mixte Orange :
4h en semaine, 8h le soir et le week-end, avec
report des minutes sur le mois suivant,

facturation à la seconde dès la première
seconde, et 4 numéros privilèges : vous
choisissez les 4 numéros que vous appelez le
plus souvent, et vous avez droit à 2 heures
offertes sur ces numéros...
(...)

QUESTIONS (extrait)

Comment Romain répond-il ?

REPONSES (extrait)

(...)Romain montre ainsi à sa cliente qu'il a pris
en compte tous les critères de sa demande :
petit forfait et appels courts pendant la journée,

doublement des heures les soirs et week-ends,
appels fréquents sur quelques numéros
identifiés (ses amies). (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.04 Modèle 4 : Convaincre

DIALOGUES (extrait)

(...) RD : ... il est livré avec 2 batteries... en général, une batterie dure 1 à 2 ans en utilisation régulière... et une seule batterie coûte entre 50 et 100€ en fonction de sa puissance... c'est le seul qui contienne 500 numéros alors

que les autres plafonnent à 300 maximum... il a un port infrarouge pour la mise à jour automatique des numéros...et surtout une définition exceptionnelle pour la photo... il est très demandé par les professionnels... (...)

QUESTIONS (extrait)

Décrivez la réaction de Romain.

REPONSES (extrait)

(...)La cliente bloque sur le prix de l'appareil et semble insinuer que le vendeur a fait exprès de choisir le plus cher. Romain argumente donc sur

les avantages de l'appareil en montrant point par point que le produit répond à chacun des besoins de la cliente. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.05 Modèle 5 : Conclure

DIALOGUES (extrait)

(...) FM : ... et sinon, les autres ?

RD : ... il faudra faire un choix... soit sur la mise à jour des numéros...
(...)

QUESTIONS (extrait)

Que fait Romain ?

REPONSES (extrait)

(...) Romain demande à sa cliente de hiérarchiser ses motivations. Cette information va lui permettre de conclure la vente : c'est la question alternative. Plutôt que de se demander

si elle va acheter ou non, Romain amène la cliente à se demander quelle option choisir. (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR04.06 Modèle 6 : Consolider

DIALOGUES (extrait)

(...) FM : ... oui... il arrive que je parte tôt le vendredi après midi pour éviter les bouchons... je finirai mes dossiers avec mon assistante... et

le dimanche soir, c'est les parents... des deux cotés [moue]...

RD : .. ce serait plus prudent de prendre un kit mains-libres...
(...)

QUESTIONS (extrait)

Sur quelle motivation Romain s'appuie-t-il ?

REPONSES (extrait)

(...) [Sur le confort et la sécurité \(...\)](#)