

Extrait – guide complet disponible sur abonnement**FR05.01 Vente HIFI Erreur****DIALOGUES (extrait)**

(...) CL [le regarde un peu surprise] :...
euh... disons... dans les 2000€ ?...

XB [sourire commercial figé, puis moue
dédaigneuse] :... oui... c'est pas facile

pour ce montant...

CL :... ah bon ? ... c'est quand même une
somme !...

XB :... bien sur, c'est une somme, mais, là, vous
êtes à la charnière entre les chaînes de début de
gamme, et puis la vraie HIFI... dans un cas, vous
faites du bruit, dans l'autre, vous écoutez de la
musique... vous êtes mélomane ?...

(...)

COMMENTAIRES (extrait)

(...) La cliente pourrait se sentir déconsidérée parce
qu'elle n'entrerait pas dans la catégorie de la
« vraie » HiFi. L'expression « faire du bruit » est très
dégradante. Abstenez-vous de tout jugement de
valeur ou tout jugement moral.

Attention aussi à ne pas induire les réponses
des clients. « Vous êtes mélomane » ne permet
pas à la cliente de s'exprimer (elle se sent
obligée de dire oui pour être considérée). (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR05.02 Test Connaître SONCAS

DIALOGUES (extrait)



(...) Sketch 4

CL [rayon téléviseurs, manipulant une télécommande] : ... c'est vraiment pas simple tous ces boutons... pas facile de s'y retrouver !...

Sketch 5

CL [rayon lecteurs DVD] : ...oui, je serais intéressée... [hésitante]... et vous vendez le modèle d'exposition ?...

QUESTIONS (extrait)

Quelle est sa motivation principale ?
Comment la rassurer sur ce point ?

REPONSES (extrait)

(...) Sketch 4 : **Comment la rassurer sur ce point ?**

Comprendre ce qu'elle trouve compliqué, puis, en fonction, lui expliquer le fonctionnement de la télécommande en se concentrant sur les 4 boutons principaux, ou lui proposer une télécommande

universelle simplifiée (en option), ou bien encore rechercher un téléviseur avec une télécommande simplifiée.

(...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR05.03 Test Convaincre Erreur

DIALOGUES (extrait)



(...) **CL** [rayon lecteur DVD] : ...
j'hésite encore à acheter un lecteur
DVD... les disques sont quand
même plus fragiles que les cassettes
VHS, non ?...

XB : c'était vrai pour les tous premiers... mais
les plus récents sont recouverts d'une tri-
pellicule hydrofuge en Duram... ça bouge pas.

CL : ... mais quand même, ça se raye
facilement, non ?...

XB [un peu moqueur] : ... ah évidemment, si
vous jouez au frisbee oui si vous vous faites les
ongles avec...

CL : ... enfin... sans aller jusque là...

QUESTIONS (extrait)

Quelle est sa motivation principale ?

REPONSES (extrait)

(...) la sécurité (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement**FR05.04 Test Convaincre Modèle****DIALOGUES (extrait)**

(...) CL : ... C'est un peu lourd cette télé, non ? et puis là, tous ces boutons, ça fait pas un peu vieillot ?... vous n'avez rien qui fasse plus « écran plat » ?...

RD [réfléchit] : vous cherchez un design plutôt original, ou plutôt épuré ?...

CL : ... ben... plutôt moderne... et discret... pas forcément d'avant-garde, mais bon...

RD : ... simple et léger, dans un style moderne...

CL : ... oui, plutôt...

RD : ... dans une gamme de prix proche du premier, j'ai ce modèle : le design est un peu plus travaillé [pause, observe sa cliente qui n'est pas convaincue]... et dans la gamme au dessus, on a un produit qui fait franchement la différence... voilà... là, on passe au 16/9^{ème}, écran plat, stéréo numérique... toutes les options...

QUESTIONS (extrait)

Quelle est sa motivation principale ?

REPONSES (extrait)

(...) l'orgueil (...)

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

FR05.05 Vente Hifi Modèle

DIALOGUES (extrait)



(...) FM : ... ben oui, c'est justement pour ça que je change... sinon, ça ne vaut pas le coup !...

RD [regarde les produits disponibles, puis, après réflexion] : ... et le lecteur de K7... c'est indispensable ?...

FM : ... j'en ai encore quelques-unes...

RD : ... vous n'avez pas d'autre lecteur ?...

FM : ... si... j'ai toujours ma vieille chaîne...

RD : ... si elle est compatible, vous pouvez toujours la relier à la nouvelle pour les K7... le son des K7 n'est jamais parfait de toutes façons, et il sera très acceptable avec les nouvelles enceintes...

FM [réfléchit]

RD : ... et ça ne vous empêche pas d'acheter un lecteur K7 dans un second temps...

COMMENTAIRES (extrait)

Romain joue coup double : il tente de vendre un matériel de meilleure qualité pour augmenter légèrement sa vente. Et il prévoit une vente complémentaire pour une prochaine visite.