

PRÉSENTER ET VENDRE UN PRODUIT

Durée de la séance	30 - 45 min
Savoir-faire langagiers	Identifier les caractéristiques d'un produit dans une fiche technique ; Argumenter pour vendre en s'appuyant sur des caractéristiques existantes
Outils linguistiques/ socio-professionnels	Grammaticaux : expression de la cause et de la conséquence Lexicaux : le lexique d'une fiche produit

Activité 1

Déclencheur

- Relier les définitions aux catégories correspondantes

L'argumentaire de vente C.A.P. :

CARACTÉRISTIQUES

- Mettent en valeur les bénéfices pour le client

AVANTAGES

- Témoignent des qualités d'un produit par des démonstrations

PREUVES

- Décrivent le produit d'un point de vue technique ou commercial

- Connaissez-vous la méthode « C.A.P. », ou d'autres méthodes pour construire un argumentaire de vente ?

Activité 2

Compréhension

- Observez le document et répondez aux questions :



Chariot BURO-TIK pour dossiers suspendus

Livraison à domicile

115,00 € HT

Garantie : 1 an

Vente à l'unité

Facile à monter

Le chariot BURO-TIK est un outil adapté pour le classement et le déplacement des dossiers.

En acier, monté sur 4 roulettes pivotantes, il peut contenir 80 dossiers suspendus et peut s'adapter aux différents formats de classeurs.

Dimensions : H 592 mm x L 655 mm x P 366 mm

Poids : 4,7 kg

En option :

- Bac à largeur modifiable (de 320 mm à 366mm)
- Freins modulables pour deux roulettes
- Existe dans plusieurs coloris

- 1/ Quel produit est décrit dans cette fiche ?
- 2/ Quelles sont les modalités de livraison ?
- 3/ Que signifie le terme « coloris » ?
- 4/ Que signifient les lettres « H L P » dans la section « Dimensions » ? Laquelle correspond à la largeur ?
- 5/ Qui s'occupe du montage du produit ?
- 6/ Est-il possible d'acheter ce produit par lot ?

Activité 3

Conceptualisation

À partir du document de l'activité 2, complétez le tableau en associant la caractéristique à l'avantage correspondant.

La cause et la conséquence : les caractéristiques et les avantages

CARACTÉRISTIQUE	⇒	DONC	⇒	AVANTAGE
-----		➔		<i>Mobilité ; facilité du déplacement</i>
<i>Existe dans/disponible en plusieurs coloris</i>		➔		-----
-----		➔		<i>Résistance</i>
<i>Poids : 4,7 kg</i>		➔		-----

Afin de mettre en valeur les caractéristiques d'un produit, on peut utiliser les formules suivantes :

- **GRÂCE À + [caractéristique], VOUS POUVEZ + [action]**

Exemple : Grâce à sa garantie d'un an, vous pouvez remplacer gratuitement le produit si cela est nécessaire.

- **Le produit est/possède/présente/peut... + [caractéristique], CE QUI PERMET [NOM] /+ DE [VERBE]**

Exemple : Le produit est facile à monter, ce qui permet : – un assemblage des éléments sans difficulté

– d'assembler les éléments sans difficulté

En connaissez-vous d'autres ? -----

Activité 4

Systematisation

À deux, découpez les listes, puis associez les paires cause/caractéristique – conséquence/avantage. Reformulez-les oralement à l'aide des expressions vues précédemment pour construire un argument de vente.



CAUSE/CARACTÉRISTIQUE	CONSÉQUENCE/AVANTAGE
Montage facile	Déplacement plus confortable
Contient jusqu'à 80 dossiers suspendus	Remplacement gratuit en cas de problème
Largeur du bac modifiable	Assemblage des éléments sans difficulté
Plusieurs coloris disponibles	Légèreté lors des déplacements
Quatre roulettes pivotantes	Maniabilité et stabilité pendant l'utilisation
Freins modulables	Adaptation au matériel du client
Poids : 4,7 kg	Choix en fonction des goûts personnels
Garanti pour un an	Grande capacité de rangement

Activité 5

Réinvestissement

En binôme, vous allez présenter les caractéristiques et avantages du produit, à l'aide de la fiche ci-dessous. La présentation doit durer 5 minutes. Vous pouvez préparer votre présentation pendant 10 minutes. Échangez ensuite les rôles.

- **RÔLE A :** Vous êtes commercial-e dans la société *Buro-Tik* et devez présenter votre nouveau produit à une société française. Appuyez-vous sur la fiche technique et les formules vues précédemment.
- **RÔLE B :** Vous êtes chargé-e d'achat pour une entreprise française. Vous rencontrez le/la représentant-e commercial-e de la société *Buro-Tik*, qui vous présente leur nouveau produit. Vous n'intervenez pas durant la présentation, mais pouvez relancer si le temps imparti n'est pas écoulé, en posant une question sur l'un des éléments présents dans la fiche.



Chariot BURO-TIK pour dossiers suspendus

Livraison à domicile

115,00 € HT

Garantie : 1 an

Vente à l'unité

Facile à monter

Le chariot BURO-TIK est un outil adapté pour le classement et le déplacement des dossiers.

En acier, monté sur 4 roulettes pivotantes, il peut contenir 80 dossiers suspendus et peut s'adapter aux différents formats de classeurs.

Dimensions : H 592 mm x L 655 mm x P 366 mm

Poids : 4,7 kg

En option :

- Bac à largeur modifiable (de 320 mm à 366mm)
- Freins modulables pour deux roulettes
- Existe dans plusieurs coloris

CORRIGÉ

Activité 1

Déclencheur

1/ Les caractéristiques décrivent le produit d'un point de vue technique ou commercial ; les avantages mettent en valeur les bénéfices pour le client ; les preuves témoignent des qualités d'un produit par des démonstrations.
2/ *Réponse libre* : la méthode « CAP » est une méthode pour construire un argumentaire de vente, en respectant la structure « caractéristique – avantage – preuve ». Elle permet d'adapter un argument de vente au client. Elle est souvent utilisée avec la méthode dite « SONCAS », qui consiste à déterminer la raison principale qui motive l'achat du client (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie). Le croisement des deux méthodes permet de cibler la ou les caractéristique-s du produit qui va/vont réellement convaincre l'acheteur.

Activité 2

Compréhension

1/ Le produit présenté dans la fiche est un chariot (BURO-TIK) de transport pour les dossiers suspendus.
2/ La livraison est prise en charge par la société jusqu'au domicile du client. Le prix n'est pas précisé.
3/ Le terme coloris désigne la couleur du produit.
4/ Les lettres « H L P » désignent respectivement la hauteur, la longueur et la profondeur. La largeur est synonyme de profondeur.
5/ Le montage n'est pas pris en charge par le vendeur, d'où la précision « montage facile », pour rassurer le client.
6/ Non, c'est ce qu'implique la précision « vente à l'unité ».

Activité 3

Conceptualisation

Tableau : proposition de correction

Quatre roulettes pivotantes ⇒ *Mobilité ; facilité du déplacement*

Existe dans/disponible en plusieurs coloris ⇒ Choix selon la préférence personnelle du client

En acier ⇒ *Résistance*

Poids : 4,7 kg ⇒ *Légèreté lors des déplacements*

En connaissez-vous d'autres ? Par, à l'aide de, avec... + [caractéristique], vous pouvez + [action]

Activité 4 – Proposition de correction

Systématisation

Montage facile – Assemblage des éléments sans difficulté : *Le montage est facile, ce qui permet un assemblage des éléments sans difficulté.*

Contient jusqu'à 80 dossiers suspendus – Grande capacité de rangement : *Le chariot peut contenir jusqu'à 80 dossiers suspendus, ce qui permet une grande capacité de rangement.*

Largeur du bac modifiable – Adaptation au matériel : *La largeur du bac est modifiable, ce qui permet de l'adapter à votre matériel.*

Plusieurs coloris disponibles – Choix en fonction des goûts personnels : *Plusieurs coloris sont disponibles, ce qui permet de choisir le produit en fonction de vos goûts personnels.*

Quatre roulettes pivotantes – Déplacement plus confortable : *Grâce à ses quatre roulettes pivotantes, le déplacement est plus confortable.*

Freins modulables – Maniabilité et stabilité pendant l'utilisation : *Le chariot possède des freins modulables, ce qui permet une meilleure maniabilité et une stabilité pendant l'utilisation.*

Poids : 4,7 kg – Légèreté : *Grâce son poids (de 4,7 kg), le produit est léger lors des déplacements.*

Garanti pour un an – Remplacement gratuit en cas de problème : *Le produit est garanti pour un an, ce qui permet un remplacement gratuit en cas de problème.*

Activité 5 – Support de correction

Réinvestissement

Les apprenants mènent chacun leur tour une présentation du produit évoqué dans l'activité 2. Les points faisant l'objet de la présentation sont résumés dans la fiche produit. Les apprenants doivent réaliser cette tâche et être capables de :

- reformuler les caractéristiques et argumenter en réutilisant les formules vues en classe (en conceptualisation notamment),
- imaginer des éléments pour étoffer la présentation et la rendre plus authentique,
- respecter la posture professionnelle verbale et non-verbale d'un vendeur.