

# Vendre ou utiliser un produit

SAVOIR-FAIRE

NIVEAU  
Intermédiaire

NUMÉRO  
B2\_3067X\_FR

LANGUE  
Français

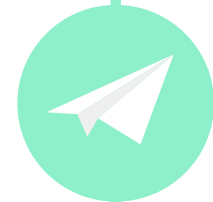




## Objectifs

- Apprendre et utiliser des structures utiles pour vendre un produit efficacement
- Adapter son discours à des situations spécifiques
- Adopter le point de vue de l'utilisateur





-Cette montre connectée est vraiment **géniale** ! Elle a un GPS, un cardiofréquencemètre, elle enregistre **même** la qualité de votre sommeil !

-**Mais** je recherche une montre qui compte **simplement** mes pas.

-Elle offre cette possibilité et **en plus** elle analyse les données, pour un prix modique.



## Vendre et utiliser un produit

- Vous allez apprendre à **vendre** un produit, ainsi qu'à décrire **l'utilisation réelle** d'un produit et à avoir des **arguments** face aux **objections** des clients **difficiles**.



Merci d'être venue, vous avez fait le bon choix ! N'hésitez pas à revenir nous voir si vous avez des questions.



En stage de vente

# Comment feriez-vous pour vendre ces produits ?

Une montre connectée

Une console de jeu

Une veste d'hiver

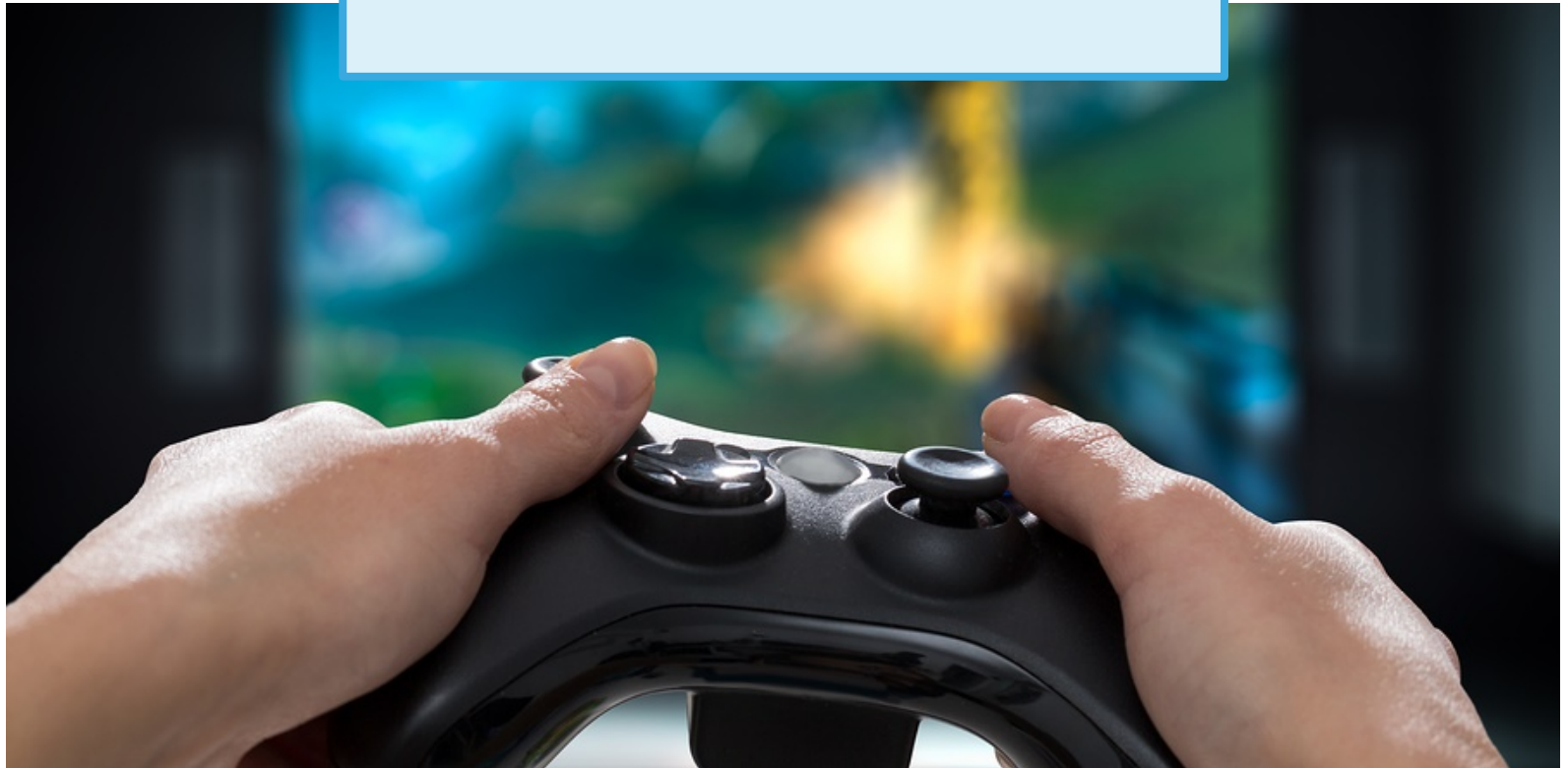
Une encyclopédie

## une montre connectée



Cette **montre connectée** a un GPS intégré pour les coureurs à pieds, elle peut mesurer les calories brûlées, le nombre d'étages grimpés, la température, la fréquence cardiaque, la qualité du sommeil.

## une console de jeu



Cette **console de jeu** répond aux commandes vocales ou aux mouvements dictés par l'utilisateur. Elle propose des jeux à la demande avec des services connectés aux réseaux sociaux.

## une veste d'hiver



Cette **veste d'hiver** est très chaude avec un rembourrage en duvet.



## une encyclopédie



Cette **encyclopédie** répertorie toutes les connaissances humaines avec 300 sujets classés en 8 chapitres. Sa reliure est en cuir.



## Du point de vue de l'utilisateur

**Possédez-vous ces produits ?  
Si non pour quelles raisons ?  
Si oui, comment les utilisez-  
vous ?**



## Nouveaux mots : les qualités d'un vendeur

**introverti**

Jean ne parle pas beaucoup, il est très **introverti**.

**extraverti**

Au contraire de son frère Alphonse qui est très à l'aise et est très **extraverti**.

**sociable**

D'ailleurs, il est toujours en train de chercher à discuter, il est très **sociable**.

**empathie**

Mais Jean a beaucoup **d'empathie**, il sait se mettre à la place des autres.

**discrétion**

Sa **discrétion** est très agréable, il n'en fait pas trop.

**susciter l'intérêt**

Tous les deux pourraient faire d'excellents vendeurs **en suscitant l'intérêt** des possibles acheteurs.

## Accueillir le client

Avec un grand sourire, vous souhaitez la **bienvenue** au client et vous lui proposez votre **aide**. Ce à quoi, le client répond souvent :

**je regarde seulement .**

Dans ce cas, vous pouvez ensuite contrer cette réponse en enchainant tout de suite avec une **proposition générale mais orientée sur vos produits**.

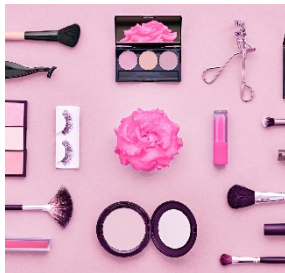
Nous avons une promotion sur... Ne ratez pas notre nouveau produit

## Vendre le produit

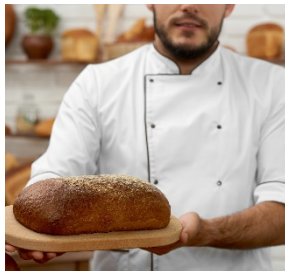
Pour vendre un produit, il faut bien le **connaître** et montrer les aspects les plus **intéressants** de celui-ci.

Si le produit est **innovant**, il faut mettre en avant toutes les caractéristiques nouvelles et ce qu'elles peuvent apporter pour l'utilisateur.

Si le produit est plus **traditionnel**, le vendeur s'appuie sur le fait qu'il faut absolument l'avoir, puis développe ses arguments.



Ce produit est de la dernière génération, il a plein de nouvelles fonctionnalités ...  
C'est une révolution, grâce à lui, vous pouvez enfin ...



On trouve ce produit dans toutes les maisons.  
Vous devriez l'essayer... il a fait ses preuves  
Il est de bonne qualité, vous pourrez l'utiliser très longtemps.  
C'est un produit dont vous trouverez toujours une utilité.

## Donner les avantages du produit

De manière générale, vous allez utiliser un vocabulaire très **positif** pour mettre en avant les **avantages** du produit.

Ce produit est vraiment super, génial, étonnant, surprenant...



## Un produit unique

**sans pareil**

**incomparable**

**exemplaire**

**inégalable**

**extraordinaire**

**exceptionnel(le)**

**remarquable**



**sans  
précédent**



## Un beau produit

**sublime**

**ravissant(e)**

**gracieux (se)**

**chic**

**élégant(e)**



**séduisant(e)**

**soigné(e)**

**impeccable**





## Un produit nouveau et pratique

**fonctionnel(le)**

**innovant(e)**

**opérationnel(le)**

**tendance**



**utile**

**ingénieux(euse)**

**polyvalent(e)**

**dynamique**



## Choisissez une carte dans chaque colonne et proposez un argument de vente

veste noire

élégante

tendance

casserole

extraordinaire

ingénieuse

console de jeux

solide

pratique



## En situation

**Vous êtes en stage de vente. Un client vient vers vous pour se renseigner sur un des quatre produits. Il semble déjà très intéressé, que lui dites-vous pour finir de le convaincre ?**



Veste d'hiver

encyclopédie

Montre  
connectée

Console de jeux



## Du point de vue de l'utilisateur

**Quels sont les problèmes  
que peuvent rencontrer  
les utilisateurs avec ces  
quatre produits ?**



## La déception après l'achat



Vous avez acheté un billet pour le concert de votre groupe préféré. Malheureusement, vous êtes déçu du spectacle tant attendu. Que s'est-il passé ?



## Nouveaux mots : stratégie de vente

**public-cible**

Le **public-cible** est la population que vous souhaitez toucher lors d'une action commerciale (exemple : les jeunes enfants, les seniors...)

**marché**

Le **marché** est l'ensemble des consommateurs possibles d'un bien ou d'un service.

**force de vente**

La **force de vente** concerne les équipes chargées de la commercialisation d'un produit.

**succès commercial**

Ce produit a eu un grand **succès commercial** : beaucoup d'exemplaires ont été vendus.

**besoin individuel**

Un **besoin individuel** est un besoin propre à la personne. Le vendeur doit saisir si le produit convient à un besoin de la personne.

**manipulation**

La **manipulation** est un contrôle des actions et des sentiments sans que le sujet ne s'en rende compte.



## Nouveaux mots : dans le magasin

### vente de fin de série

La **fin de série** concerne les derniers exemplaires d'un produit avant épuisement des stocks.

### file d'attente

Une **file d'attente** est un regroupement d'individus les uns derrière les autres pour accéder à un service ou un produit.

### sortie d'un produit

La **sortie d'un produit** est le moment où le produit est proposé au commerce.

### service après-vente

Le **service après-vente (SAV)** est un des services d'une entreprise assurant la mise en marche, l'entretien et la réparation d'un bien.



## Nouveaux mots : après la vente

déçu(e)

Il a **été** très **déçu** de ne pas obtenir ce qu'il voulait ou ce qu'il pensait avoir.

se faire rouler

**Se faire rouler (dans la farine)**, c'est avoir été trompé par des arguments mensongers.

garantie

La **garantie** protège le consommateur d'un défaut non apparent au moment de l'achat.

crédule

Je suis **crédule**, je crois tout ce qu'on me dit !





Dans la vraie vie

**Avez-vous déjà été déçu(e)  
par un produit que vous  
veniez d'acheter ?  
Racontez-nous !**

## Convaincre malgré tout

Après avoir acheté un produit, un client en a parfois une utilisation différente de celle idéale pour laquelle il a été choisi.

Le client peut être **déçu** ou **rencontrer un problème** auquel il n'aura pas été préparé.

Si un client a l'impression d'avoir été roulé dans la farine, il ne reviendra pas acheter chez vous. Il faut donc **anticiper** les **utilisations** réelles du produit pour pouvoir le vendre correctement.

Le vendeur doit aussi **conseiller** selon les **besoins individuels** du client..

Il faut un peu de temps pour s'habituer, mais ensuite, cela devient très agréable

Oui, j'étais sceptique au début, mais franchement, je ne peux plus m'en passer

Je vous conseille de prendre notre garantie en cas de casse...

## Conclure la vente

Au bon moment, vous pouvez aider le client à prendre une décision en lui demandant s'il désire un paquet cadeau, ou en proposant d'autres coloris.

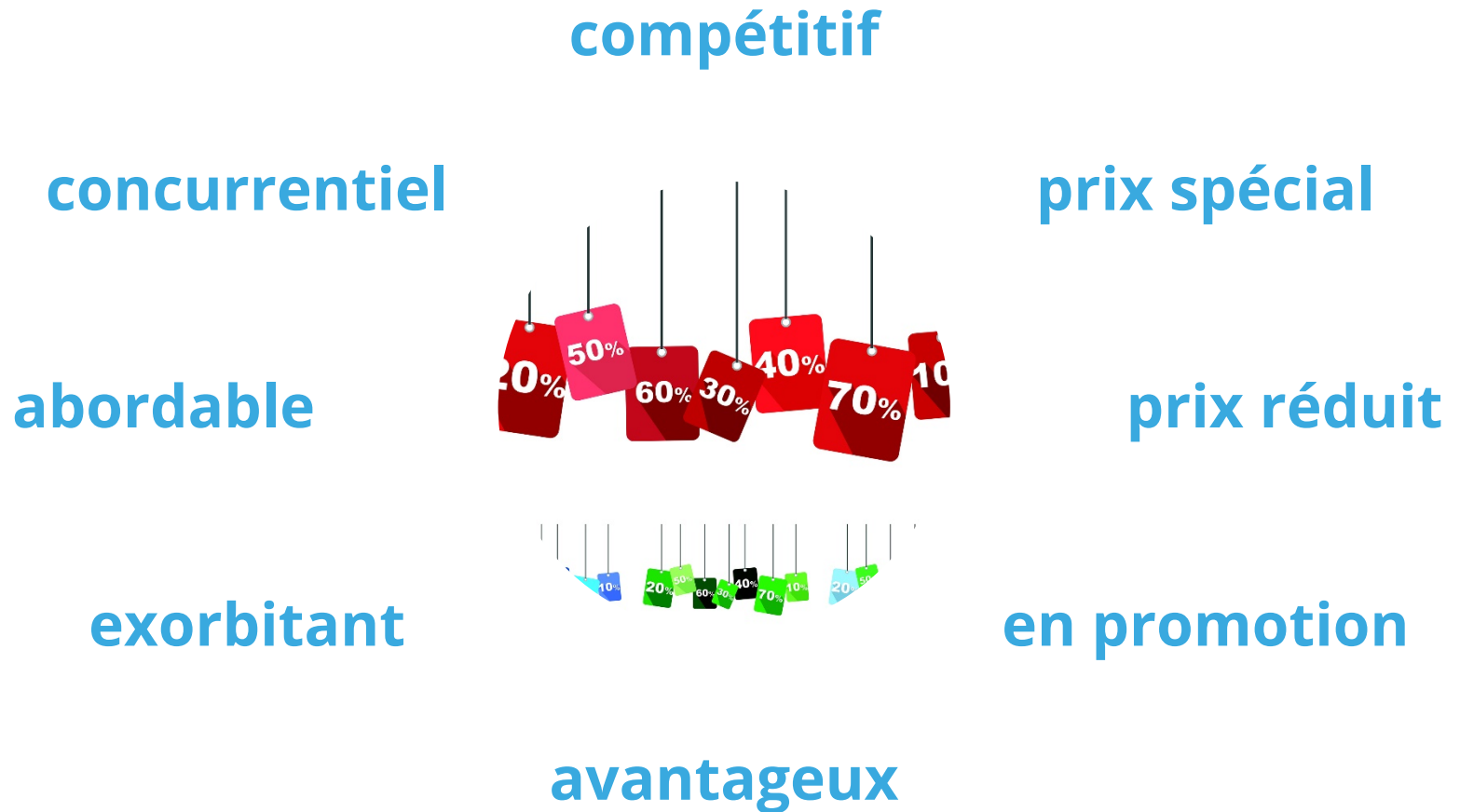
Vous pouvez aussi l'interroger sur son **mode** de **règlement** (CB, chèque, espèces...).

Oui, je suis tout à fait d'accord avec vous. C'est actuellement le meilleur prix d'ailleurs, ce sera parfait pour vous. ...

Vous souhaitez régler par CB ?



## Parler du prix





## Au restaurant

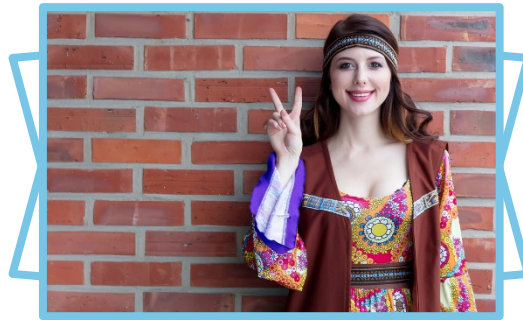
À votre avis, que s'est-il passé ? Imaginez le dialogue.



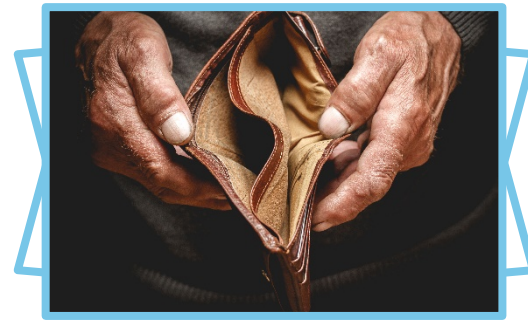


## Répondre aux objections

Donnez des arguments de vente sur vos quatre produits lorsque vous êtes face à ce type de clients.



L'anti-consommateur



L'économe



L'indécis



L'exigeant



## Défis

**Vous avez devant vous des clients assez difficiles. Trouvez des arguments pour les convaincre que le produit est le bon.**



J'ai déjà un  
manteau,  
pourquoi aurais-je  
besoin d'une veste  
?

Mais quel est  
l'intérêt d'avoir une  
encyclopédie en  
papier alors qu'on a  
accès à internet ?

Je possède une  
montre et un  
smartphone. Que  
m'apporterait une  
montre connectée ?

Quand sortira la  
prochaine console ?  
J'ai peur que celle-ci  
soit dépassée  
rapidement.



## Après la vente

**Avez-vous déjà rendu un produit ou fait appel à un service après-vente ?  
Expliquez comment cela s'est passé.**





## Vous vous occupez des conseils après vente. Que répondre à ces clients ?

J'ai l'impression que ma montre compte mal mes pas.

Ma console de jeu nécessite de nombreux achats (jeux, matériel optionnel) le coût final est très élevé.

La fermeture de ma veste s'est cassée au bout d'une semaine !

Je n'ai pas de place sur mes étagères, pour mon encyclopédie et cela va plus vite de chercher sur internet.



## Réfléchissez aux objectifs

Revenez à la deuxième page et vérifiez si vous avez atteint les objectifs de cette leçon.

oui

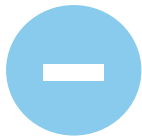
non

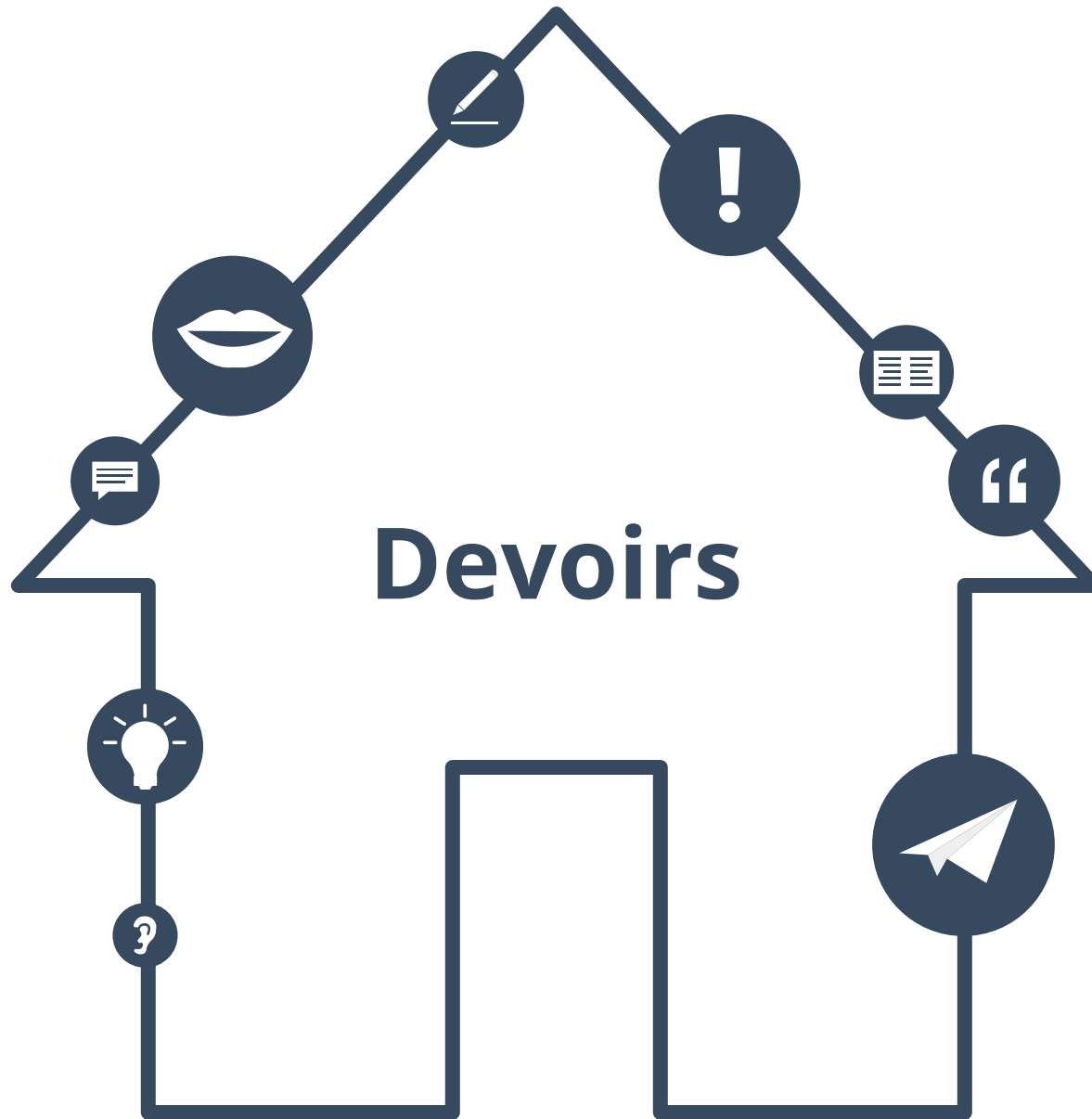



## Réfléchissez à cette leçon

Pensez à tout ce que vous avez appris dans cette leçon.  
Qu'est-ce qui a été le plus difficile (activités, vocabulaire...)? et le plus facile?


Si vous avez le temps, utilisez-le pour revenir de nouveau sur les pages les plus difficiles.





## Mes mots préférés

Quels sont les mots et expressions que vous avez du mal à retenir ?

A graphic of a notepad with a spiral binding on the left. A white sticky note is attached to the top right of the notepad, with the text "Mes mots préférés" written on it. The notepad has several horizontal lines for writing. The word "empathie" is written on one of the lines.

empathie



## S'entraîner

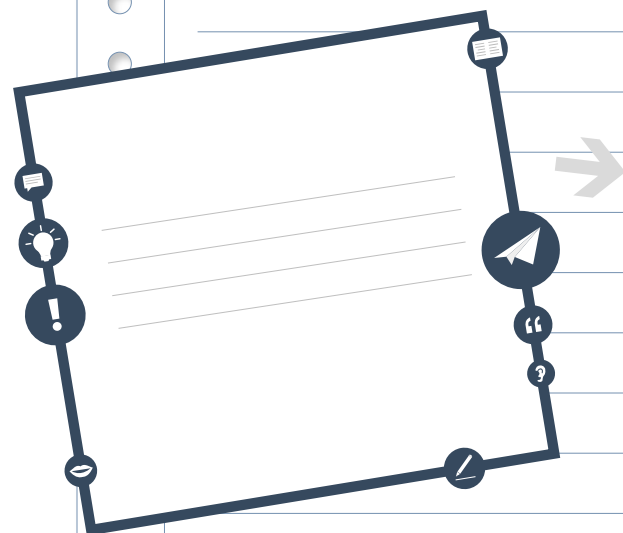
**Écrivez le nom de produits sur des cartes. Piochez une carte. Réfléchissez aux arguments de vente, aux problèmes possibles et comment répondre aux objections soulevées.**






## Quelles sont les expressions que vous aimez utiliser ?

Écrivez ici les expressions que vous avez utilisées à l'oral pour présenter le produit, convaincre le client et conclure la vente.



Je vous présente la dernière montre sur le marché



## À propos de ce matériel

Pour en savoir plus:  
[www.lingoda.com](http://www.lingoda.com)



Ce matériel a été créé par

**lingoda**

et peut être utilisé gratuitement  
par toute personne pour tout motif.

### **lingoda** Qui sommes-nous ?



Pourquoi apprendre le français en ligne ?



Cours de français en groupe ou particuliers ?



Qui sont nos professeurs de français ?



Comment obtenir un certificat de français ?



Nous avons aussi un blog de langues !