



*DRIF, CDC Tertiaire, Secteur : AGC*

*Bac professionnel Commerce*

# MANUEL DE TRAVAUX PRATIQUES

*Module : Techniques de vente et négociation*

*2017*



**OFPPT**

*Partenaire en Compétences*

DRIF, CDC TERTIAIRE

## REMERCIEMENTS

*La DRIF/Le CDC Tertiaire remercie les personnes qui ont participé à l'élaboration & la validation de cet outil. Il s'agit de :*

NOM	AFFECTATION	DR
<b>Pour la supervision</b>		
Mustapha HAIDARA	Directeur CDC TERTIAIRE	DRIF
<b>Pour l'élaboration</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• NAWAL SNOUSSI</li><li>• GHITA BENABDELLAH</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formatrice ISTAG BERRECHID</li><li>• Formatrice ISTA ROCHES NOIRES</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• DR CT</li><li>• DR Casa Sud</li></ul>
<b>Pour la validation</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• M. Aziza AMIZ</li></ul>	CDC TERTIAIRE	DRIF
<ul style="list-style-type: none"><li>• M. Hayat SOUAQI</li></ul>	CDC TERTIAIRE	DRIF
<ul style="list-style-type: none"><li>• M. Mohamed AGLAGALE</li></ul>	CDC TERTIAIRE	DRIF
<ul style="list-style-type: none"><li>• M. Mohamed FAHIM</li></ul>	CDC TERTIAIRE	DRIF

### Remarque importante

***Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer au CDC TERTIAIRE, toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration de ce programme de formation.***

**DRIF**

**DOCUMENT ÉLABORÉ PAR :**

*« Une main sans la tête qui la dirige est un instrument aveugle ; la tête sans la main qui réalise reste impuissante »*

*Claude Bernard*

*Les Travaux Pratiques sont une méthode de formation permettant de mettre en application des connaissances théoriques, la plupart du temps en réalisant des exercices, études de cas, simulations, jeux de rôles, révélations interactives... L'objectif de ce manuel est une initiation à l'acquisition des techniques de base permettant de mettre en évidence les transferts et les techniques mises en œuvre au niveau de la séance de cours et d'adapter les supports pédagogiques en fonctions des techniques étudiées.*

*Chaque séance de cours est divisée en deux parties :*

- une partie théorique dont nous rappelons les principaux points à traiter,*
- une partie pratique qui comprend au moins deux TP à réaliser par les stagiaires à titre individuel ou en sous-groupes.*

*Les sujets abordés ici sont totalement interdépendants et présentent une complexité croissante. Il est donc très conseillé d'assurer une présence continue. Toute absence portera préjudice à la compréhension des séances ultérieures.*

**Fiche Module**

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE	
Module	<b>Techniques de vente et négociation</b>	Masse horaire : 120H

Séquences		Masse Horaire
N° Séquence	Intitulé	
1	Acquérir les attitudes et comportements professionnels	10 H
2	Comprendre la typologie et la psychologie du client	10 H
3	Se préparer à l'entretien de vente	10 H
4	Prendre contact avec son client	10 H
5	Découvrir les besoins et motivations du client	15 H
6	Présenter l'offre et argumenter	15 H
7	Vendre le prix	10 H
8	Traiter les objections	10 H
9	Conclure l'entretien de vente	10 H
10	Faire un suivi après-vente	20 H

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE
Module	Techniques de vente et négociation
Séquence N° 1	Acquérir les attitudes et comportements professionnels

## **Exercice 1**

Emmanuelle Gourdain

Vendeuse, CUISINELLA, Saint-Quentin (Aisne)

Sa méthode : « Il n’y a pas de secret. La fibre commerciale, on l’a ou on ne l’a pas. Moi, je suis tombée dans le commerce quand j’étais petite. J’aime ce métier de contact et de challenge. Je suis à l’écoute de mes clients, et totalement disponible pour eux. En moyenne, je passe trois heures en phase de découverte, et presque autant lors de la prise de mesures et de la réception des travaux... »

Patrice Huet Responsable de rayon multimédia, TOYS’R’US, Le Mans (Sarthe)

Sa méthode : « Pour moi, la vente est un jeu stratégique qui demande une bonne dose de psychologie. Il faut savoir approcher le client sans agressivité – c’est ce que j’appelle la phase de décontraction du porte-monnaie –, créer rapidement un climat de confiance, écouter ses besoins, répondre aux objections en essayant d’avoir toujours quinze secondes d’avance sur lui, proposer les bons produits, mais aussi susciter de nouvelles envies. C’est un subtil équilibre. Je préfère vendre moins mais plus souvent, plutôt que de créer de la déception... »

LSA, n° 2059, 2 octobre 2008.

### **Travail à faire**

1. Quelles sont, selon Emmanuelle Gourdain, les qualités requises pour être un bon vendeur ?
2. Quelles sont, selon Patrice Huet, les qualités requises pour être un bon vendeur ?

## **Corrigé Exercice 1**

1. les qualités sont : être à l’écoute et donner tout le temps nécessaire pour ses clients
2. les qualités sont : traiter le client sans agressivité, écouter ses besoins, répondre à ses objections, proposer les bons produits et susciter de nouvelles envies.

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE
Module	Techniques de vente et négociation
Séquence N° 4	Prendre contact avec son client

## **Exercice 2**

Les commerçants de l'avenue des Champs-Élysées sont peu accueillants

La société PRESENCE MYSTERY SHOPPING, spécialisée dans les audits mystères, vient de présenter les résultats d'une étude portant sur l'accueil, les services et l'attractivité des seize avenues les plus prestigieuses du monde en 2007.

La dernière place du classement est attribuée à la France !

Points positifs ? La propreté de l'avenue et les passants, jugés accueillants. En magasin, c'est une autre histoire. L'accueil et le service sont qualifiés de moyens, voire de mauvais. « Le personnel est froid, ne sourit pas, ne prend pas le temps, ou peu, de satisfaire les clients... Pire, dans trois cas sur dix, le client n'est ni remercié, ni salué » indique l'étude...

Commerce magazine, novembre 2008.

### **Travail à faire**

1. Déduisez de cette analyse les éléments qui contribuent à un bon accueil du client.

## **Corrigé Exercice 2**

1. Les éléments d'un bon accueil sont : personnel aimable, souriant, donne assez de temps au client, remercier le client et le saluer.

## **Exercice 3**

Les premières secondes sont déterminantes : notre opinion se forge très rapidement.

Utilisez un vocabulaire simple, compréhensible de tous. Évitez le vocabulaire trop technique que les clients ne comprendraient pas. Ne négligez pas non plus le ton de votre voix, aussi important que le choix des mots.

Ces gestes s'observent à travers votre look, votre attitude, votre regard, vos mimiques, etc.

Le langage non verbal est tout aussi important que le verbal.

Il se traduit par votre regard, votre sourire, votre ouverture... N'oubliez pas, même au téléphone, votre sourire « s'entend » !

### **Travail à faire**

1. Résumez la règle des « 4 x 20 » que le vendeur doit respecter pour accueillir un client.

## Corrigé Exercice 3

<u>Les 20 premiers mouvements</u>	<u>Les 20 centimètres du visage</u>	<u>Les 20 premiers mots</u>	<u>Les 20 premières secondes</u>
<p><b><u>Explication :</u></b></p> <p>Ayez une attitude ou une démarche assurée, engagée, professionnelle et dynamique.</p>	<p><b><u>Explication :</u></b></p> <p>L'importance du visage (yeux, sourire, expression ouverte)</p> <p><i>Regardez votre client dans les yeux! Souriez !</i></p>	<p><b><u>Explication :</u></b></p> <p>Préparer une phrase courte et simple, pour se présenter et éviter d'accrocher les mots...</p> <p><i>Bonjour Madame, Bonjour Monsieur, Bienvenue xxx, puis-je vous aider ?</i></p>	<p><b><u>Explication :</u></b></p> <p>Mise en scène qui doit être implanté rapidement et qui donne l'impression globale du climat</p> <p><i>(Etape importante)</i></p>

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE
Module	Techniques de vente et négociation
Séquence N° 5	Découvrir les besoins et motivations du client

## Exercice 4

Phrases prononcées par les clients	Tendances SONCAS (entourer la bonne réponse)
• Et j'ai pu obtenir une petite remise !	S O N C A S
• C'est le tout dernier modèle, tout juste sorti.	S O N C A S
• S'il n'y a pas de garantie, il n'y a rien !	S O N C A S
• D'autres générations de modèles sont apparues après la BX !	S O N C A S
• Moi, je n'achète que le meilleur ! Les voitures allemandes, c'est ce qu'il y a de plus sûr.	S O N C A S S O N C A S
• Je cherche un truc vraiment beau, sympa et ludique.	S O N C A S
• C'est quand même une question de prestige.	S O N C A S
• Je suis sûr que ça plaira à ma mère !	S O N C A S
• Les sièges auto-massant sont ce qu'il y a de mieux dans cette voiture	S O N C A S

### Travail à faire

Déterminer de quel élément SONCAS il s'agit dans chaque cas.

## Corrigé Exercice 4

Phrases prononcées par les clients	Tendances SONCAS (entourer la bonne réponse)
• Et j'ai pu obtenir une petite remise !	<b>Argent</b>
• C'est le tout dernier modèle, tout juste sorti.	<b>Nouveauté</b>
• S'il n'y a pas de garantie, il n'y a rien !	<b>Sécurité</b>
• D'autres générations de modèles sont apparues après la BX !	<b>Nouveauté</b>
• Moi, je n'achète que le meilleur !	<b>Orgueil</b>
• Les voitures allemandes, c'est ce qu'il y a de plus sûr.	<b>Sécurité</b>
• Je cherche un truc vraiment beau, sympa et ludique.	<b>Sympathie</b>
• C'est quand même une question de prestige.	<b>Orgueil</b>
• Je suis sûr que ça plaira à ma mère !	<b>Sympathie</b>
• Les sièges auto-massant sont ce qu'il y a de mieux dans cette voiture	<b>Confort</b>

## **Exercice 5**

La scène se passe dans un magasin de vente de produits électroniques où vous travaillez comme vendeur.

**Vous :** “Bonjour ! Que puis-je faire pour vous ?”

**Le client :** “Bonjour ! Je recherche un baladeur Mp3 pour mon fils qui a 16ans... J’ai lu dans le magazine “Que choisir” que les baladeurs Sony étaient plus fiables.”

**Vous :** “Nous avons bien ces produits en exposition. Si vous voulez bien me suivre...” Quel est votre budget ?

**Le client :** “J’ai un budget assez limité. Avec toutes ces dépenses qui s’accumulent avant les départs en vacances. En plus, ma femme m’a demandé d’être vigilant et je ne dois pas aller au delà de 1000 Dh”.

**Vous :** Voici un des derniers modèles de Sony ...

**Le client :** “C’est petit et très léger ! Cela ne ressemble pas du tout aux Walkmans de mon temps ! Il pourra en profiter lors de ses longs trajets en bus pour aller à son Lycée. Car il a trois quart d’heure de route, matin et soir !”

**Vous :** “Vous avez raison... Et son autonomie est importante. Il peut télécharger jusqu’à 25 heures de musiques”

**Le client :** “Et le son restitué par cet appareil est-il de bonne qualité ?”

**Vous :** “Le son est de qualité d’un CD et peut aller jusqu’à 85 décibels. Ce qui est l’équivalent d’une chaîne Hifi haute performance. Sony est une marque très réputée dans la technologie associée au Son. Vous êtes sûr de ne pas vous tromper !” (...)

### **Travail à faire**

1. Identifiez dans ce dialogue les phases de l’entretien de vente.
2. Quelles sont les motivations du client ? Classez-les selon la méthode SONCAS ?
3. Rédiger une reformulation des besoins du client.

## **Corrigé Exercice 5**

1. La prise de contact et la découverte des besoins
2. « je cherche un baladeur pour mon fils » : sympathie  
« J’ai un budget assez limité » : argent
3. Le client cherche un baladeur de la marque SONY pour son fils qui a 16ans, d’un budget qui dépasse pas 1000DH, qui soit léger, d’une autonomie importante et une bonne qualité de son.

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE
Module	Techniques de vente et négociation
Séquence N° 6	Présenter l'offre et argumenter

## Exercice 6

Voici un objet courant pour lequel vous devez réaliser un argumentaire SONCAS selon le modèle proposé. Transformez toutes les caractéristiques techniques et commerciales du produit en un argument. N'oubliez pas de qualifier le type de SONCAS.

Produit	Caractéristiques	Avantage	Preuve	SONCAS
	<u>TECHNIQUES :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poids plume : 140 g</li> <li>• Capacité 160 Go</li> <li>• Ecran LCD, couleur, tactile.</li> <li>• Plusieurs tailles.</li> </ul>			
	<u>COMMERCIALES</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dernière technologie.</li> <li>• Prix : 1500 Dh payable en 2 tranches.</li> <li>• Vente exclusive en magasins spécialisés.</li> </ul>			

## Corrigé Exercice 6

Produit	Caractéristiques	Avantage	Preuves	SONCAS
	<u>TECHNIQUES :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poids plume : 140 g</li> <li>• Capacité 160 Go</li> <li>• Ecran LCD, couleur, tactile.</li> <li>• Plusieurs tailles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Légèreté et transportabilité</li> <li>• Stockage de plusieurs données</li> <li>• Agréable et facile à utiliser</li> <li>• Large choix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essai</li> <li>• Référence</li> <li>• Essai</li> <li>• Démonstration</li> <li>• Référence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confort</li> <li>• Sécurité</li> <li>• Confort</li> <li>• Confort</li> </ul>

	<p><b>COMMERCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dernière technologie.</li> <li>• Prix : 1500 Dh payable en 2 tranches.</li> <li>• Vente exclusive en magasins spécialisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produit d'avant-garde</li> <li>• Facilité de paiement. Bon rapport qualité/prix</li> <li>• Conseil, garantie, prestige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Témoignage</li> <li>• Témoignage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveauté</li> <li>• Argent</li> <li>• Orgueil</li> </ul>
---	--	--	--	--

## Exercice 7

A partir des données présentées ci-dessous, rédiger un argumentaire selon la méthode CAP, pour ce modèle de bicyclette.

Produit	Caractéristiques	Avantages	Preuves
 <p>VTT</p>	<p><b>TECHNIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Cadre aluminium : plus de légèreté</li> <li><input type="checkbox"/> Poids : 14,07 kg</li> <li><input type="checkbox"/> Freins à disque puissants dans toutes les conditions météo.</li> <li><input type="checkbox"/> Vitesses réglable.</li> <li><input type="checkbox"/> Idéal pour la pratique de la randonnée sportive.</li> <li><input type="checkbox"/> Selle ergonomique</li> <li><input type="checkbox"/> Fourche réglable en dureté très facilement en fonction du poids de l'utilisateur.</li> </ul> <p><b>COMMERCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Meilleure vente cette année</li> <li><input type="checkbox"/> Prix 2500 Dh</li> <li><input type="checkbox"/> Garantie à vie</li> </ul>		

	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Possibilité de facilité de paiement  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Livraison à domicile gratuite,  monté, prêt à rouler.		
--	--	--	--

### Travail à faire

1. Présentez votre argumentaire en remplissant le tableau et en transformant les caractéristiques techniques et commerciales en avantages et preuves.
2. Reprendre 3 arguments présentés et rédiger un argumentaire de vente pour votre client ayant les caractéristiques suivantes :

#### **Le profil :**

- Homme 40-50 ans

#### **Besoins :**

- Vélo de loisirs pour faire des balades dans la campagne avec ses enfants et pour aller en ville.
- Pas trop lourd, pratique
- Budget max 2000 DH

### Corrigé Exercice 7

Produit	Caractéristiques	Avantages	Preuves
 VTT	<u>TECHNIQUES</u>  <input type="checkbox"/> Cadre aluminium : plus de légèreté  <input type="checkbox"/> Poids : 14,07 kg  <input type="checkbox"/> Freins à disque puissants dans toutes les conditions météo.  <input type="checkbox"/> Vitesses réglable.  <input type="checkbox"/> Idéal pour la pratique de la randonnée sportive.  <input type="checkbox"/> Selle ergonomique  <input type="checkbox"/> Fourche réglable en dureté très facilement en fonction du poids de l'utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Légèreté</li> <li>• Utilisable dans les conditions difficiles</li> <li>• Adaptable au poids de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monter la fiche produit</li> <li>• Proposer de l'essayer</li> </ul>
	<u>COMMERCIALES</u>		

	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Meilleure vente cette année <input type="checkbox"/> Prix 2500 Dh <input type="checkbox"/> Garantie à vie <input type="checkbox"/> Possibilité de facilité de paiement <input type="checkbox"/> Livraison à domicile gratuite, monté, prêt à rouler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de garantie et livraison gratuit</li> <li>• Possibilité de crédit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de vente</li> </ul>
--	--	---	--

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE
Module	Techniques de vente et négociation
Séquence N° 7	Vendre le prix

## **Exercice 8**

Déterminer les techniques de présentation du prix utilisées par le vendeur

<b>Propos du vendeur</b>	<b>Techniques de présentation du prix</b>
Cette machine à laver ne vous coûtera que 32€ par mois pendant 10 mois ce qui correspond à 1 € par jour	
Si vous ne profitez pas de la promotion actuelle, vous allez perdre la remise de 15% ainsi que la prolongation de garantie	
« Pour 50€, vous avez trois postes de téléphone compatibles sur une seule ligne, la numérotation abrégée, le rappel automatique et bien d'autres fonctions	
Vous gagnerez 15€ par mois en utilisant cet appareil pendant 3 ans par rapport à sa valeur initiale	

## **Corrigé Exercice 8**

<b>Propos du vendeur</b>	<b>Techniques de présentation du prix</b>
Cette machine à laver ne vous coûtera que 32€ par mois pendant 10 mois ce qui correspond à 1 € par jour	Division
Si vous ne profitez pas de la promotion actuelle, vous allez perdre la remise de 15% ainsi que la prolongation de garantie	Soustraction
« Pour 50€, vous avez trois postes de téléphone compatibles sur une seule ligne, la numérotation abrégée, le rappel automatique et bien d'autres fonctions	Addition
Vous gagnerez 15€ par mois en utilisant cet appareil pendant 3 ans par rapport à sa valeur initiale	Multiplication

Filière	BAC PROFESSIONNEL COMMERCE
Module	Techniques de vente et négociation
Séquence N° 8	Traiter les objections

## Exercice 9

Identifier les objections suivantes : objection vraie ou objection fausse

Objections	Vraie	Fausse
Je n'ai pas besoin d'une paire de rollers si chère. Je suis seule à en faire et j'habite en ville		
Il faut que j'en parle à mon mari. Je ne sais pas s'il aime que je porte cette couleur		
Le problème est que mon fils est allergique à la laine		
Ce sac de randonnée risque de me faire mal au dos		
J'ai entendu dire que le tennis faisait mal aux genoux		
Même si c'est à la mode, j'ai horreur du noir		
J'ai vu ce même article 10€ moins cher l'autre jour dans une autre ville. J'aurais dû l'acheter		
Cette jupe de tennis est trop courte. Je n'oserai jamais la porter		
Je vais réfléchir		
Je ne connais pas cette marque. Elle ne doit pas être de qualité		

## Corrigé Exercice 9

Objections	Vraie	Fausse
Je n'ai pas besoin d'une paire de rollers si chère. Je suis seule à en faire et j'habite en ville	X	
Il faut que j'en parle à mon mari. Je ne sais pas s'il aime que je porte cette couleur		X
Le problème est que mon fils est allergique à la laine	X	
Ce sac de randonnée risque de me faire mal au dos	X	
J'ai entendu dire que le tennis faisait mal aux genoux	X	
Même si c'est à la mode, j'ai horreur du noir	X	
J'ai vu ce même article 10€ moins cher l'autre jour dans une autre ville. J'aurais dû l'acheter		X
Cette jupe de tennis est trop courte. Je n'oserai jamais la porter	X	
Je vais réfléchir		X
Je ne connais pas cette marque. Elle ne doit pas être de qualité	X	

## **Exercice 10**

Déterminer si les objections suivantes sont vraies ou fausses et donner une réponse adéquate pour chacune

<b>Objection</b>	<b>Vraie</b>	<b>Fausse</b>	<b>Réponse</b>
- Je n'ai pas besoin d'un tableau de peinture aussi grand, j'habite un petit appartement.			
- Il faut que j'en parle à ma femme. Je ne sais pas si ça sera assorti à notre chambre à coucher.			
- J'ai vu ce même téléphone à la foire. Il coûte deux fois moins cher. J'aurais dû l'acheter.			
- Je ne connais pas cette marque d'électroménager. Elle doit être de mauvaise qualité.			
- Un réfrigérateur en noir ! Même si c'est à la mode, je ne l'achèterai jamais. C'est vraiment moche.			
- L'image de cet ordinateur n'est pas claire. En plus moi et mon mari avons un problème de vue.			
- C'est un peu la crise en ce moment. On ne peut plus rien acheter surtout à ce prix.			
- Je vais y penser !			
- Ce téléphone est difficile à utiliser. Mon père risque de ne pas l'apprécier.			
- Ce système de verrouillage automatique ne me rassure pas du tout. Je préfère prendre le temps de réfléchir avant de vous répondre.			

## Corrigé Exercice 10

Objection	Vraie	Fausse	Réponse
- Je n'ai pas besoin d'un tableau de peinture aussi grand, j'habite un petit appartement.	X		La taille du tableau n'a rien à voir avec la superficie de votre appartement Madame, vous pouvez l'accrocher au mur.
- Il faut que j'en parle à ma femme. Je ne sais pas si ça sera assorti à notre chambre à coucher.		X	Votre chambre est de quelle couleur ?
- J'ai vu ce même téléphone à la foire. Il coûte deux fois moins cher. J'aurais dû l'acheter.		X	Pourquoi vous ne l'avez pas acheté ?
- Je ne connais pas cette marque d'électroménager. Elle doit être de mauvaise qualité.	X		Pas du tout. Il s'agit tout simplement d'une nouvelle marque utilisant une technologie non existante sur le marché. La preuve, ils sont les seuls à offrir 5 ans de garantie.
- Une machine à laver noire ! Même si c'est à la mode, je ne l'achèterai jamais. C'est vraiment moche.	X		Si vous la voyez installée chez quelqu'un, je suis sûre que vous changerez d'avis.
- L'image de cet ordinateur n'est pas claire. En plus moi et mon mari avons un problème de vue.	X		Vous pouvez modifier les options d'affichage. L'effet un peu flou est normal puisque l'écran est équipé d'un filtre antireflet.
- C'est un peu la crise en ce moment. On ne peut plus rien acheter surtout à ce prix.		X	Puis-je avoir une idée sur votre budget ?
- Je vais y penser !		X	Ceci veut dire que vous avez toujours des points à éclaircir.
- Ce téléphone est difficile à utiliser. Mon père risque de ne pas l'apprécier.	X		C'est pour cela que notre produit est équipé d'un guide d'utilisation interactif intégré. Il explique toutes les modalités de fonctionnement dès la mise en marche
- Ce système de verrouillage automatique ne me rassure pas du tout. Je préfère prendre le temps de réfléchir avant de vous répondre.	X		Je vous comprends parfaitement mais ce nouveau système est pour plus de sécurité.

## Exercice 11

Traiter les objections suivantes :

Objection	Réponse
Une valise d'une couleur aussi voyante, ce n'est pas très discret.	
Un salon de jardin en bois, même en teck je n'y crois pas ...Au bout de deux ou trois saisons, il sera fichu...	
Ces chaussures, ça a beau être des parboot, je les trouve drôlement lourdes...	

## Corrigé Exercice 11

Objection	Réponse
Une valise d'une couleur aussi voyante, ce n'est pas très discret.	Bien sûr, vous avez tout a fait raisons, cependant, cela procure d'autres avantages : elle sera facile à « surveiller », facile à retrouver...ce qui est très appréciable. Qu'en pensez-vous ?
Un salon de jardin en bois, même en teck je n'y crois pas ...Au bout de deux ou trois saisons, il sera fichu...	Oui, je comprends tout à fait votre inquiétude, mais ce qu'il faut sachiez, c'est que ce teck a été traité et c'est ce qui explique qu'il soit garanti dix ans contre tout pourrissement.
Ces chaussures, ça a beau être des parboot, je les trouve drôlement lourdes...	Elles sont lourdes, parce qu'elles sont solides...

## Exercice 12

Réponse aux objections	Technique utilisée
Nos parfums sont chers mais ils vous permettent de bénéficier d'une longue durabilité	
De grands acteurs achètent et consomment avec fierté nos parfums	
Nous conviendrons du prix dans quelques minutes après avoir été d'accord sur le modèle de votre choix	
Vous dites que ce genre de parfum ne vous convient pas. Est-ce l'odeur ? les composants ? L'emballage ?	

## Corrigé Exercice 12

Réponse aux objections	Technique utilisée
Nos parfums sont chers mais ils vous permettent de bénéficier d'une longue durabilité	<b>Boomerang</b>
De grands acteurs achètent et consomment avec fierté nos parfums	<b>Témoignage</b>
Nous conviendrons du prix dans quelques minutes après avoir été d'accord sur le modèle de votre choix	<b>Ecran</b>
Vous dites que ce genre de parfum ne vous convient pas. Est-ce l'odeur ? les composants ? L'emballage ?	<b>Effritement</b>

## Exercice 13

Compléter le tableau ci-dessous en indiquant le type d'objection pour chacune :

OBJECTIONS DES CLIENTS	TYPE D'OBJECTION
C'est trop cher	
Je n'ai pas suffisamment de temps pour vous écouter	
J'avais exactement la même marque, je n'étais pas satisfait de la qualité	
Je pense que je n'ai pas besoin de votre produit	
J'ai déjà visité d'autres magasins, et je trouve que votre prix de vente est élevé	
Sincèrement, je ne fais pas trop confiance aux marques asiatiques	

## Corrigé exercice 13

OBJECTIONS DES CLIENTS	TYPE D'OBJECTION
C'est trop cher	<b>Sincère, non fondée</b>
Je n'ai pas suffisamment de temps pour vous écouter	<b>prétexte</b>
J'avais exactement la même marque, je n'étais pas satisfait de la qualité	<b>Sincère, fondée</b>
Je pense que je n'ai pas besoin de votre produit	<b>prétexte</b>
J'ai déjà visité d'autres magasins, et je trouve que votre prix de vente est élevé	<b>Sincère, fondée</b>
Sincèrement, je ne fais pas trop confiance aux marques asiatiques	<b>Sincère, non fondée</b>