

## Jardiland : création d'un argumentaire

**Vous êtes employé dans un magasin Jardiland et vous êtes en charge de l'espace Jardin. L'été approche et vous vous préparez à l'arrivée des clients qui désirent équiper leur jardin en barbecue / plancha.**

**Vous préparez aujourd'hui l'argumentaire d'un nouveau produit : Plancha gaz CAMPINGAZ PLANCHA**

**Prix : 245€**

Plancha sur chariot CAMPINGAZ PLANCHA EX - Puissance 7.5 kw - Surface de cuisson 2800 cm<sup>2</sup> en fonte avec double émailage - Allumage piézo

### **Caractéristiques techniques :**

Cette plancha à gaz sur chariot, aux grandes surfaces de cuisson, vous permet de confectionner un large éventail de plats.

De plus la chaleur reste uniforme sur toute la surface de la plancha pour une cuisson parfaite grâce à la plaquette en fonte double émailage.

### Caractéristiques

Surface de cuisson (cm<sup>2</sup>) 2800  
Dimensions de cuisson (cm) 66 x 42  
Brûleurs Inox (dessus) et Acier aluminisé (dessous)  
Hauteur de cuisson (cm) 90  
Nombre de brûleurs 2  
Puissance (kw) 7,5  
Consommation de gaz (g/h) 546  
Grilles de cuisson Fonte double émailage  
Mode de cuisson Plancha  
Allumage Piezo  
Tablettes latérales 2  
Tablettes rabattables 2  
Couvercle  
Chariot Acier  
Roues 2  
Récupérateur de graisses : bac à l'arrière  
Fonctionne sur Bouteille Butane/Propane  
Poids (kg) 38,80  
Dimensions (L x P x H) (cm) 127,4 x 49,7 x 97,3

**Mission 1: Vous réalisez un argumentaire CAP SONCAS afin de vous adapter à chaque profil de client potentiel.**

	C	A	P
Sécurité	Couvercle intégré	Protéger le produit et l'utilisateur des projections. Protéger le pdt de la pluie.	Démonstration.
Orgueil	Grande plancha Marque réputée	Epater les amis l'été...	Fiche technique et le pdt
Nouveauté	Dernier modèle campingaz	Fonctions améliorées, développées, matériaux ...	Fiche technique et le pdt
Confort	Roulettes	Transportable, facile à déplacer, plus léger	Fiche technique, faire essayer le client
Argent	245€	Bon rapport qualité prix / pas de grosse dépense.	Etiquette.
Sympathie	Marque campingaz  Appareil convivial	Marque réputée, connue  Pouvoir manger en famille, entre amis, etc	pdt

--	--	--	--

**Mission 2 : Vous anticipez les objections clients et vous anticipez vos réponses :**

Objection 1 : Ce produit est trop cher.

Réponse : c'est une plancha robuste que vous garderez plusieurs années / Oui mais elle est renforcée, double émaillage, matériaux de qualité...

Objection 2 : Objet encombrant/lourd

Réponses : Vous pourrez le ranger où vous voulez puisqu'il dispose de roulettes.

Objection 3 : les ustensiles ne sont pas fournis avec !

Réponse : Vous pouvez les acheter dans notre magasin.

Mission 4 : Mme Martin a acheté une plancha à gaz, elle revient une semaine plus tard, elle vous annonce que le produit ne semble pas fonctionner, répondez lui :

Mme Martin : Je vous ai acheté la plancha à gaz Campingaz et elle ne chauffe pas, je suis très déçue, j'avais des invités ce week end, je n'ai pas pu l'utiliser !

Votre réponse : Nous tenons à nous excuser du désagrément, nous allons contacter le service après-vente pour un diagnostic, et prendre vos coordonnées.

Pourquoi lui répondez-vous cela ? Il est important de ne pas froisser un client fidèle (il est toujours moins coûteux de fidéliser un client plutôt que d'en recruter un). Eviter les mots négatifs.