

**CORRIGÉ - Exercice - Magasin LE BONHOMME DE BOIS  
et l'argumentation personnalisée**



Vous êtes, depuis peu, vendeur(se) dans le magasin **Le Bonhomme de Bois** du Havre (76). Vos responsables vous ont sensibilisé à l'importance du contact chaleureux avec le client mais également à la nécessité d'avoir une parfaite connaissance des produits de l'assortiment.

Un de vos principaux fournisseurs, Moulin Roty, vient de livrer sa nouvelle collection.

Pour déclencher chez vos clients l'envie d'acheter le produit, vous devez sélectionner des arguments en les adaptant à leurs besoins.




**Travail à faire :**

- ◆ Vous avez à votre disposition un argumentaire « standard » pour le produit présenté dans le Doc.1).

**Doc 1 Les produits Moulin Roty**

**Notre fournisseur Moulin Roty**

 En 1972, dans un petit village de Loire-Atlantique (44) nommé Moulin Roty, une trentaine de copains décident de vivre et de travailler ensemble. Ils repentent ce qui avait des allures de fermes en ruine et les transforment en ateliers.

En 1975, Moulin Roty lance deux jouets : la voiture « bois mousse tissu » et « la douillette », une poupée molle en tissu.

En 1988, un incendie détruit la totalité des ateliers du village Moulin Roty. L'entreprise s'installe alors à quelques kilomètres à Nort-sur-Erdre, en Loire-Atlantique (44), et poursuit son aventure.

Aujourd'hui, Moulin Roty propose plus de 500 références. C'est la qualité de la création et des produits qui a fait la réussite de Moulin Roty. Le fameux tissu jersey velours, décliné en 180 couleurs, dans lequel sont fabriqués les poupées et autres doudous est réputé pour sa douceur, son élasticité et sa solidité.

Chaque année, 1,5 million de produits quittent l'entreprise : les doudous sont vendus en France et dans les pays limitrophes. Ils traversent même les océans vers le Japon et l'Australie...

**L'ourson « Monsieur Oskar » - L'atelier de couture**




- La boîte de l'atelier de couture, élaborée dans un solide carton, permet à l'enfant d'y ranger son ouvrage.
- L'enfant réalisera facilement son ourson grâce au mode d'emploi de l'atelier de couture, conçu avec de nombreuses images.
- Les éléments composant l'atelier de couture ont été spécialement étudiés pour pouvoir être utilisés facilement par l'enfant à partir de 6 ans.
- Le tissu jersey velours qui compose l'habit de l'ourson est doux, élastique et solide, ce qui permettra à l'enfant d'avoir un vrai doudou agréable à caresser.
- Grâce à la douceur et la solidité du tissu jersey velours qui compose l'habit de l'ourson, l'enfant va coudre un vrai doudou qu'il pourra garder longtemps.
- Cet atelier de couture, pour 19,90 €, permet de réaliser entièrement un ourson Oskar.

- Détaillez la construction de chaque argument en distinguant la caractéristique du produit et son avantage pour le client


Exemples d'arguments	Caractéristiques	Avantages
La boîte de l'atelier de couture, élaborée dans un solide carton, permet à l'enfant d'y ranger son ouvrage.	<i>La boîte de l'atelier de couture est élaborée dans un carton solide</i>	<i>Cela permet à l'enfant d'y ranger son ouvrage</i>
L'enfant réalisera facilement son ourson grâce au mode d'emploi de l'atelier de couture, conçu avec de nombreuses images.	<i>Mode d'emploi de l'atelier de couture conçu avec de nombreuses images</i>	<i>L'enfant réalisera facilement son ourson</i>

- ◆ Vous vous servez ensuite des arguments standard pour personnaliser votre argumentation et l'adapter au client en face de vous (Docs. 1 et 2).

**Doc 2 Nos clients**



Je participe à un atelier théâtre. Un jour, Noam, notre fils, m'a accompagné. Pour l'occuper, le tailleur de l'atelier costume lui a montré comment coudre des boutons sur les costumes de scène. Noam a adoré ! Depuis, il me réclame des choses à coudre. Il a 7 ans, est en CE1 et commence à bien savoir lire. C'est un garçon vif, à l'esprit créatif mais il est désordonné... Je voudrais lui acheter un jouet original, pas trop cher et qui lui permettrait de coudre. Vous avez ça ?



Anna, ma petite nièce, a 6 ans. Elle est sage et très câline et vient de rentrer au CP. Elle vient parfois passer le week-end chez moi. Ici, elle n'a pas beaucoup de jouets mais je ne veux quand même pas qu'elle reste devant la télé à regarder des dessins animés ! Auriez-vous une activité créative et pas trop compliquée, que je puisse faire avec elle ?

- Sélectionnez pour chaque client le produit adapté à ses attentes et détectez son ou ses mobiles d'achat (SONCAS). Justifiez vos choix.
- Personnalisez votre argumentation pour chaque client, en fonction de leurs besoins et mobiles d'achat.

## L'argumentation personnalisée

### Cas 1

Produit sélectionné : *Atelier de couture de l'ourson « Monsieur Oskar »*

Mobiles SONCAS détectés : *Orgueil et Argent*

Justification (mots utilisés) : *un jouet original, pas trop cher*



*Pour seulement 19,90 €, cet atelier de couture permettra à votre fils Noam de s'amuser en apprenant à coudre un petit ourson en peluche qu'il pourra garder longtemps. C'est un jouet vraiment original à un prix très attractif car les autres jeux de couture sont bien plus chers et plus traditionnels.*

### Cas 2

Produit sélectionné : *Atelier de couture de l'ourson « Monsieur Oskar »*

Mobiles SONCAS détectés : *Confort*

Justification (mots utilisés) : *pas trop compliqué*

*Votre nièce pourra réaliser facilement son ourson grâce au mode d'emploi conçu avec de nombreuses images. Voyez par vous même !*

*ou*

*Les éléments qui composent l'atelier de couture sont très facilement utilisables par votre nièce parce qu'ils ont été spécialement étudiés pour être utilisés à partir de 6 ans. Regardez sur la boîte !*

