CORRIGÉ TD – ARGUMENTATION À TEMPKA

Vous effectuez une formation en milieu professionnel dans un magasin **TEMPKA**.
Au cours de cette période, vous serez amené(e) à faire de la vente. Les produits de cette enseigne sont très sophistiqués et c'est la raison pour laquelle votre tutrice, Karine Martin, souhaite que vous maîtrisiez les techniques d'argumentation.

Afin de vérifier que vous connaissez les bases de l'argumentation, votre tutrice vous demande de réaliser les tâches suivantes :

1) Réalisez la fiche technique du produit ci-après en complétant le tableau suivant :

Montre GUESS CRUSH Femme
Réf. : W1223L3
159,00 €

Boitier en acier inoxydable avec une taille de 42 mm
Cadran couleur or rose ; intérieur multicolore, parsemé de pierres
Bracelet coloris blanc en silicone
Type de mouvement : Quartz
Etanchéité : 3 ATM
Garantie : 2 ans
Livraison offerte dès 59 €
Extension de garantie : 3 €
Mise à la taille offerte
Payable en 3 fois sans frais (avec Alma)

Fiche technique	
Identification du produit	
Nom : ***Montre GUESS CRUSH Femme***	Référence : ***W1223L3***
Caractéristiques techniques	*Caractéristiques commerciales*
Matière boitier : ***Acier inoxydable***	***Prix : 159,00 €***
Taille du boitier : 42 mm	***Garantie : 2 ans***
Couleur cadran : ***Or rose***	***Livraison : offerte dès 59 €***
Intérieur du cadran : ***Multicolore parsemé de pierres***	Extension de garantie : ***3€***
Matière du bracelet : Silicone	Mise à la taille : ***offerte***
Couleur bracelet : ***Blanc***	Facilité de paiement : ***3 fois sans frais***
Mouvement : ***Quartz***	/
Etanchéité : ***3 ATM***	

2) Analysez l'extrait d'une vente réalisée par Karine Martin en répondant aux questions qui suivent.

Karine Martin : Bonjour Monsieur, puis-je vous renseigner ?

M. X : Oui, je recherche une montre à offrir à ma fille pour ses 18 ans.

Karine Martin : Très bien, elle aime plutôt les accessoires discrets ou, au contraire, qui se remarquent.

M. X : Vous savez, à son âge on aime les marques et les nouveautés. Je la vois souvent avec des vêtements à la mode de la marque Guess.

Karine Martin : Avez-vous un budget en particulier ?

M. X : Pas du tout, je veux simplement une montre originale et qui dure dans le temps.

Karine Martin : Donc, si j'ai bien compris, vous souhaitez une montre de marque et solide. Est-ce bien cela ?

M. X : Oui, tout à fait.

Karine Martin (*en présentant le produit au client*) : Je vous propose donc, pour commencer, le dernier modèle de la marque Guess. C'est une montre qui plaît beaucoup aux jeunes filles, d'ailleurs ma fille a la même. Grâce aux strass à l'intérieur du cadran, la marque est reconnaissable. Par ailleurs, pour en assurer la durée dans le temps, je peux vous proposer une extension de garantie de 10 ans. Qu'en pensez-vous ?

a. Indiquez à partir de quels éléments Karine Martin a choisi ses arguments.

Karine Martin a tenu compte des informations fournies par le client durant la recherche des besoins (sa motivation et ses mobiles d'achat).

b. Identifiez les mobiles d'achat du client.

Les mobiles d'achat du client sont : Nouveauté, Orgueil et Sécurité.

c. Précisez l'intérêt pour Karine Martin de combiner les méthodes CAP et SONCAS dans cette vente.

Combiner les méthodes CAP et SONCAS permet à la vendeuse de s'adapter aux différents mobiles d'achat du client.
Elle peut donc personnaliser son argumentation (en utilisant les propos du client).

d. Relevez, dans l'argumentation, les mots qui font référence aux propos du client

Dans l'argumentation, les mots qui font référence aux propos du client sont : « le dernier modèle », « plait beaucoup aux jeunes filles », « la marque est reconnaissable », « la durée dans le temps ».

3) Proposez, pour la montre GUESS CRUSH, un autre argument (selon la méthode CAP) qui correspond au mobile d'achat Sécurité du client.

Grâce à son boitier en acier inoxydable, cette montre est très solide et résistante donc elle durera longtemps.