Exercice - 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 retapent 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…

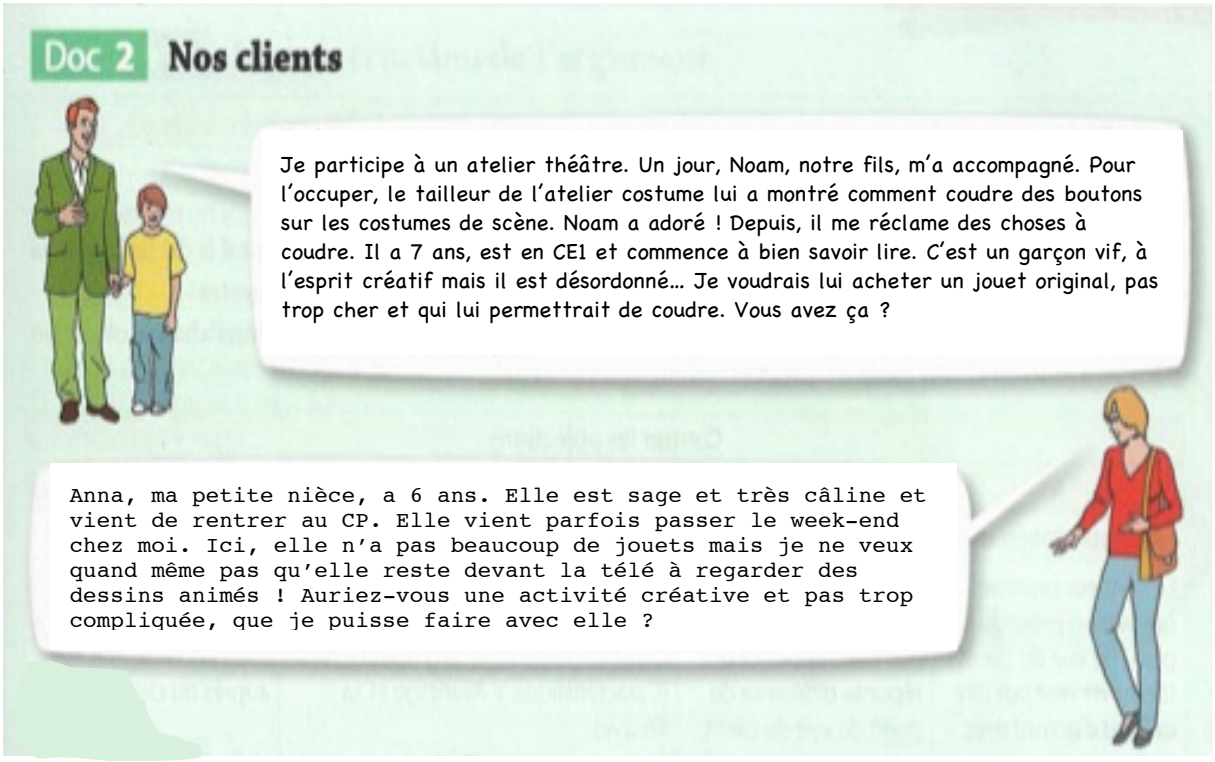
L'ourson « Monsieur Oskar » - L'atelier de couture

– 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 composants 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.

1. 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.		
L'enfant réalisera facilement son ourson grâce au mode d'emploi de l'atelier de couture, conçu avec de nombreuses images.		

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



2. Sélectionnez pour chaque client le produit adapté à ses attentes et détectez son ou ses mobiles d'achat (SONCAS). Justifiez vos choix.

3. Personnalisez votre argumentation pour chaque client, en fonction de leurs besoins et mobiles d'achat.

L'argumentation personnalisée

Cas 1

Produit sélectionné : .....

Mobiles SONCAS détectés : .....

Justification (mots utilisés) : .....

Cas 2

Produit sélectionné : .....

Mobiles SONCAS détectés : .....

Justification (mots utilisés) : .....