PRESENTER LE PRODUIT ET ARGUMENTER

Les besoins du client ayant été recherchés et détectés, il faut présenter un (ou des) produit (s) correspondant à ses attentes et mettre en œuvre une argumentation personnalisée.

I. La présentation du produit

Pour sélectionner dans l'offre commerciale le ou les produits correspondant aux attentes du client, il faut maîtriser un certain nombre de connaissances sur les produits :

- ***les familles et sous-familles de produits***
- ***les types de produits (nouveau, saisonnier, d'appel, chef de file…)***
- ***la marque (nationale ou MDD)***

Bien sélectionner c'est :

- ***identifier les besoins du client***
- ***proposer un premier produit qui répond à ses mobiles d'achats***
- ***donner le choix au client (tout en le limitant à 3 produits maximum)***

Savoir bien présenter un produit, c'est s'assurer qu'il est :

- présent en rayon
- en état marchand (bon état général de fonctionnement)
- attractif
- informatif

II. L'argumentation

La construction d'arguments nécessite de :

- ➔ ***se préparer en connaissant les caractéristiques techniques et commerciales de ses produits***
- ➔ ***maîtriser la méthode CAP (Caractéristique du produit + Avantage pour le client + une Preuve)***

Afin de se différencier, un bon vendeur doit savoir personnaliser ses conseils.

Ainsi l'argumentation personnalisée est le fait de construire un argument en utilisant les termes du client.

L'argumentation personnalisée			
Recherche des besoins	Construction de l'argument standard	Prise en compte des besoins/ SONCAS du client	Argument personnalisé
	Caractéristique Avantage Preuve CAP		
Ce qui est important, c'est que mon petit Louis puisse s'amuser avec ses jouets dans le salon à côté de moi, mais après je veux pouvoir les déplacer et les ranger facilement dans sa chambre...	« Ce coffre à jouets est équipé de roues qui permettent de le changer de place. » (Preuve = produit lui-même.)	Mobiles SONCAS détectés : – Sympathie : plaisir de jouer – Confort : rangement facile	Les roulettes de ce coffre à jouets vous permettront de jouer avec votre petit Louis dans votre salon, puis de ranger facilement les jouets dans sa chambre.