

FICHE ACTIVITÉ - VENDEUR LA VENTE ADDITIONNELLE

Situation :

Employé(e) à l'institut de beauté « Étoile des Sens » vous êtes amené(e) à réaliser des prestations sur la clientèle. Mme Brun, cliente fidèle, vient aujourd'hui vous rendre visite pour acheter un produit ou une prestation.

Lorsque Mme Brun arrive, vous êtes en train de ranger les linéaires de maquillages.

Objectifs de l'oral de vente

- ➔ Adopter une attitude professionnelle
- ➔ Repérer les attentes, les besoins et les motivations du client
- ➔ Reformuler les besoins du client
- ➔ Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes du client
- ➔ Argumenter la sélection
- ➔ Proposer une vente additionnelle de produit ou de prestation.

FICHE ACTIVITÉ - CLIENT LA VENTE ADDITIONNELLE

Situation :

Vous vous nommez Mme Brun. Vous êtes une cliente fidèle en épilation et vous avez une peau déshydratée.
Aujourd'hui, vous vous rendez dans l'institut de beauté « L'Étoile des Sens » car vous souhaitez mettre en valeur votre regard.

Objectifs de l'oral de vente :

- ➔ Adopter une attitude professionnelle
- ➔ Jouer la situation de vente en incarnant le ou la client(e) « confort ».
- ➔ Sans jamais l'exprimer de votre propre chef, vous souhaitez un crayon à sourcils.

FICHE ACTIVITÉ - VENDEUR LA VENTE ADDITIONNELLE

Situation :

Employé(e) à l'institut de beauté « Étoile des Sens » vous êtes amené(e) à réaliser des prestations sur la clientèle. Mme Brun, cliente fidèle, vient aujourd'hui vous rendre visite pour acheter un produit ou une prestation.

Lorsque Mme Brun arrive, vous êtes en train de nettoyer les linéaires de soins.

Objectifs de l'oral de vente :

- ➔ Adopter une attitude professionnelle
- ➔ Repérer les attentes, les besoins et les motivations du client
- ➔ Reformuler les besoins du client
- ➔ Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes du client
- ➔ Argumenter la sélection
- ➔ Proposer une vente additionnelle de produit ou de prestation.

FICHE ACTIVITÉ - CLIENT LA VENTE ADDITIONNELLE

Situation :

Vous vous nommez Mme Brun. Vous êtes une cliente fidèle en épilation présente et vous avez une peau déshydratée. Aujourd'hui, vous vous rendez dans l'institut de beauté « L'étoile des sens » car vous souhaitez améliorer l'éclat et l'hydratation de votre peau.

Objectifs de l'oral de vente

- ➔ Adopter une attitude professionnelle
- ➔ Jouer la situation de vente en incarnant le ou la client(e) « Écologie ».
- ➔ Sans jamais l'exprimer de votre propre chef, vous souhaitez un masque hydratant biologique.