

Séquence 2 : La communication orale dans le contexte professionnel : construire et mener un argumentaire de vente face à un client.

Notions importantes, qui vous seront utiles tout au long de la séquence :

- **Montée en gamme** : la montée en gamme consiste à encourager un client à acheter la version améliorée d'un produit qu'il utilise déjà. Lorsqu'un client achète une version améliorée de ce produit, il dépense en général plus d'argent, mais en retour, il bénéficie d'une meilleure version, généralement avec des fonctionnalités supplémentaires.

Exemple de montée en gamme :

- **Argumentaire de vente** : c'est l'ensemble des arguments de vente présentant les **caractéristiques**, les **avantages** et les **bénéfices** d'un produit (aussi appelé « méthode CAB »).

Problématique générale de la séquence : comment construire un argumentaire de vente en vue d'un rendez-vous avec un client ?

Pour répondre à cette problématique, voici le **scénario** choisi, qui sera le fil conducteur de toute la séquence :

« Votre cliente, mme Ducastel, souhaite retenir votre entreprise pour la réalisation du chantier électrique de son pavillon. Afin de finaliser la signature du devis, elle souhaite avoir des explications sur quelques détails de vos propositions de matériel notamment :

- le chauffe-eau électrique
- la VMC
- l'éclairage du couloir.

Un rendez-vous est donc fixé sur le chantier. Il sera l'occasion pour vous d'essayer de pratiquer des montées en gamme, en mettant en œuvre un argumentaire de vente. »

Séance 1 : Choisir les éléments de son argumentaire de vente.

Problématique : comment choisir, sélectionner les informations les plus importantes et pertinentes pour construire un argumentaire de vente ?

Consigne de travail :

À partir du scénario mentionné en introduction, vous devez construire un argumentaire de vente dans le but de pratiquer une montée en gamme auprès de votre cliente.

La première étape, qui est l'objet de cette première séance, consiste à **choisir, sélectionner** les éléments liés à votre prestation, afin d'être le plus clair et le plus persuasif possible. Pour cela, après avoir constitué un binôme de travail, vous utiliserez :

- le devis fourni,
- les tarifs et notices fournis,
- vos cours de matières professionnelles,
- vos recherches personnelles (si nécessaire).

Ces supports doivent vous aider à remplir les tableaux de la fiche-outil (caractéristiques, avantages et inconvénients).

Une fois les trois tableaux remplis, vous restituerez votre travail à monsieur / madame xxxxx au plus tard pour le xxxxxxx.