

# Chapitre 12

## Vendre en réunion

### Référentiel

Activité/Tâche	Résultats attendus
Animation, vente et conseil à domicile	Développement des ventes et des contacts réseau

Compétence	Critères de performance
Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion	Professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion

Savoirs associés
<p><b>Communication/négociation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Négociation vente <i>B to C</i> (demande, comportement du consommateur, motivations d'achat)</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit de la consommation : information et protection du consommateur</li> <li>• Code éthique de la vente directe et réglementation</li> </ul> <p><b>Savoirs technologiques/web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Databases de données réseau</li> <li>• Applications et logiciels commerciaux et de relation réseau (PGI, CRM, progiciels réseaux)</li> <li>• Gestion commerciale</li> <li>• Analyse du risque</li> <li>• Prix et marges</li> <li>• Règlements et financements</li> </ul>

### Vos objectifs (p. 216)

#### I. Préparer l'atelier de démonstration

1. Réalisez la check-list des informations et éléments nécessaires avant de partir à l'atelier (N'oubliez pas le tapis antidérapant : voir chapitre 11).

##### CHECK-LIST – PRÉPARATION DE L'ATELIER CHEZ FLORENT

- ☐ Produits de démonstration sports + jeux vidéo + drone
- ☐ Préparer les fiches produits correspondantes
- ☐ Vérifier les stocks et les offres ConnectIT
- ☐ Catalogues ConnectIT
- ☐ Pack cadeau pour Florent
- ☐ De quoi partager une collation (jus de fruits + graines grillées et fruits secs)
- ☐ Tapis antidérapant
- ☐ Matériel de décoration

- ☐ Liste des invités de Florent
- ☐ Questionnaire de satisfaction
- ☐ Agenda
- ☐ Stylo
- ☐ Bons de commande
- ☐ Calculatrice
- ☐ Moyens de règlement

**2. Actualisez vos connaissances sur les offres ConnectIT en cours et élaborer les fiches produits à fournir lors de la réunion.**

**LES FICHES PRODUITS**

**XIAMI HUAMI**

C'est une montre connectée, au design épuré pour suivre les courses. Elle contient un capteur de rythme cardiaque, de calories, de vitesse, d'altitude et un chronomètre. Elle affiche les notifications du Smartphone. Possibilité de recevoir des appels, des SMS, des mails, des alertes de calendrier et des alertes météo.

Le prix est de 82 euros au lieu de 99 euros.

**SPHERO MINI**

Il s'agit d'un petit robot, de la taille d'une balle de ping-pong, connecté au Bluetooth. Sphero Mini se contrôle grâce aux expressions du visage ou avec l'aide de l'application compagnon.

Il est accompagné de nombreux jeux. Il est possible de télécharger une application et programmer un robot.

Le prix est de 55 euros au lieu de 59,99 euros.

**GARMIN VIVOSMART HR+**

Il possède un capteur cardiaque, qui enregistre en direct le rythme du cœur pendant la course. Il est capable de jouer de la musique en Bluetooth depuis un Smartphone. Il peut être utilisé en alarme individuelle, permettant de se réveiller sans déranger la personne à côté. Il possède une fonction GPS. Il permet d'analyser une course.

Le prix est de 130 euros, avec une réduction de moins 30 %.

**LE DRONE FALCON CAMÉRA HD 720 P**

Il permet de visionner en direct des images sur l'écran du Smartphone ou la télécommande. Il présente la possibilité de voler jusqu'à 80 mètres d'altitude. Il donne le choix entre trois vitesses de vol.

Le casque VR Polaroid est compatible avec le drone Falcon. Le drone se pilote avec sa télécommande intuitive. Il est possible d'effectuer des rotations à 360 degrés avec le drone.

Le prix est de 99 euros au lieu de 115 euros.

Extensions de garanties recommandées : les quatre produits bénéficient d'une extension de garantie de deux ans : 19,90 euros jusqu'à 250 euros d'achat puis 29,90 euros.

**3. Préparez l'enquête de satisfaction que vous réaliserez auprès des invités en fin d'atelier.**

**VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !**

Bonjour,

Je vous remercie d'avoir participé à cette réunion. Si vous pouvez prendre encore quelques minutes, merci de compléter ce questionnaire afin d'améliorer nos ateliers et de mieux vous connaître.

Prénom :

Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse e-mail :

Âge :

Profession :

Nombre d'enfants :

Vous avez apprécié la démonstration : ☐ Oui ☐ Non

Vous recommanderiez la réunion à des amis : ☐ Oui ☐ Non

Vous reviendrez à une vente ConnectIT : ☐ Oui ☐ Non

Vous êtes intéressé(e) :

- pour organiser une réunion chez vous : ☐ Oui ☐ Non

- pour en savoir plus sur le métier de vendeur(se) indépendant(e) : ☐ Oui ☐ Non

Je vous remercie pour votre participation !

**4. Vous arrivez chez Florent Gastin 30 minutes avant le début de l'atelier. Quelles informations importantes devez-vous lui transmettre avant l'arrivée des invités ?**

Bonjour Florent,

Comment vas-tu ? Nous allons préparer les lieux pour l'atelier. Cela te va si je réorganise ton salon et ta terrasse comme nous l'avions imaginé ?

Il me faudrait deux espaces : un pour le test sportif et un pour le jeu. Le test du drone se fera sur la terrasse.

J'ai apporté un tapis antidérapant parce que ton sol est un peu glissant. Je ne voudrais pas que quelqu'un tombe et se fasse mal. Nous allons pousser les meubles pour plus de sécurité.

Je vais mettre une nappe et je vais poser des objets connectés dessus.

Le wifi fonctionne mal. Nous allons utiliser la 4G.

As-tu prévu une collation pour les invités ? Sinon, j'ai ce qu'il faut.

Il nous faut aussi un espace pour la collation et un endroit où poser tous les documents utiles.

J'irai accueillir les invités avec toi mais je te propose de les placer à leur place respective. Je te demanderai de me présenter chaque invité pour que je puisse lui adresser un mot de bienvenue personnalisé.

Je te laisserai le soin d'accueillir les retardataires tout seul s'il y en a, j'aurai déjà commencé les présentations.

Penses-tu que certains de tes invités pourraient être intéressés pour organiser aussi une démonstration chez eux ?

Nous prendrons d'abord une quinzaine de minutes pour un temps d'échange informel avec les invités. Chacun pourra s'installer et se saluer. Nous ne démarrerons les tests qu'après.

Mon premier objectif est que chacun puisse expérimenter les produits comme il le souhaite et que je puisse expliquer comment ça marche et répondre aux questions. Tu vas voir, nous allons passer un très bon moment, c'est facile d'utilisation et très drôle quand on se prend au jeu.

Il n'y a aucune obligation d'achat, mais si certains veulent en profiter, j'ai tout ce qu'il faut pour prendre des commandes et des règlements. Si nous atteignons 300 euros TTC de commandes, tu auras la réduction dont je t'ai parlé pour tes propres achats si tu le souhaites.

À la fin de l'atelier, je demanderai à chacun de prendre quelques minutes pour remplir un questionnaire de satisfaction. C'est important pour que je puisse améliorer les ateliers et pour que je garde une trace de qui a participé.

### Remarque

On peut demander aux étudiants de travailler à l'oral en mettant en place des jeux de rôles.

#### 5. **Prenez connaissance du profil des invités attendus. Repérez ceux pour lesquels vous avez déjà les éléments de votre base de données.**

Vous aviez déjà identifié Salim Amari, Farida Dib, Olivier Laurent et Andrea Termani comme prospects. Vous avez déjà leurs coordonnées et des informations sur leur profil ainsi que sur celui de Florent. Vous pourrez donc vous appuyer sur ces informations pour animer la réunion et mener la négociation-vente.

Xavier Plestre, Quentin Troncais, Sacha Vardier et Stéphanie Vial sont de nouveaux prospects. Vous devrez recueillir toutes les informations utiles les concernant pendant la réunion pour enrichir votre base de données.

## II Animer la vente

#### 6. **Effectuez votre pitch de présentation devant les invités.**

##### **Se présenter**

Bonjour mesdames et messieurs, je suis \_\_\_\_\_, vendeur VDI de la marque ConnectIT. Je vous remercie pour votre présence à cet atelier de démonstration. Je suis conseiller depuis peu, mais je suis très enthousiasmé par le métier et je souhaite pratiquer cette activité à temps complet. C'est très agréable de vous rencontrer et d'échanger avec vous.

##### **Remercier l'hôte et présenter le déroulement de l'événement**

Je remercie Florent, qui a la gentillesse de nous recevoir. Pour le remercier de son accueil, je lui offrirai ce pack en cadeau. Grâce à son sens de l'organisation, nous allons vivre un moment agréable pendant lequel je vais vous présenter la marque ConnectIT, nos produits et leurs atouts. Chacun d'entre vous pourra ensuite les essayer. Vous n'avez bien sûr aucune obligation d'achat.

##### **Présenter l'entreprise**

L'entreprise ConnectIT a été créée en 2016 par trois amis passionnés par l'intelligence artificielle. Leur objectif est de développer les applications dans notre vie quotidienne pour nous simplifier la vie. Nous sommes très en pointe sur ces questions et nous avons aujourd'hui des clients partout en France. Nos valeurs sont : la fiabilité de nos produits, la simplicité d'utilisation, des produits au service de notre quotidien.

##### **Présenter les produits**

L'entreprise ConnectIT propose plus de 150 produits connectés répartis en six familles de produits : la forme et la santé, le sport, la sécurité et la domotique, la famille, les smartphones et les accessoires. Le thème de l'atelier d'aujourd'hui est le sport. Nous allons faire un jeu pour vous montrer l'utilisation du robot Sphero et du drone. Je vais vous montrer le kit d'objets connectés, l'utilisation de l'application, grâce à ma tablette et à mon Smartphone.

Chacun pourra télécharger gratuitement l'application sur son smartphone pour un essai.

### Remarque

On peut demander aux étudiants de travailler les présentations à l'oral avec des jeux de rôles.

## 7. Adaptez votre argumentaire en fonction des informations obtenues sur chaque invité.

Nom	Prénom	H/F	CSP	Particularités	Argumentaire personnalisé
Amaril	Salim	H	étudiant	sportif	Tu pourras utiliser le Garmin VivoSmart pour mesurer ta fréquence cardiaque pendant la pratique de ton sport.
Dib	Farida	F	étudiante	sportive et moderne	Tu profiteras de la montre connectée Xiaomi Huami pour suivre tes performances et les calories dépensées pendant tes séances de sport.
Gastin	Florent	H	commercial	sportif pratique les jeux vidéo	Tu pourras te détendre avec le jeu Sphero Mini, qui peut se connecter en Bluetooth. Il se contrôle grâce aux expressions de ton visage.
Laurent	Olivier	H	commercial	pratique les jeux vidéo	Tu pourras jouer avec le Sphero Mini. Tu pourras télécharger l'application Sphero Edu. Plus tu joues, plus tu apprends.
Plestre	Xavier	H	informaticien	sportif	Tu pourras visionner tes images sur l'écran, grâce au drone Falcon et grâce à la caméra HD 720 P.
Termani	Andrea	H	étudiant	passionné d'informatique	Tu pourras jouer avec le Sphero Mini, télécharger l'application Sphero Edu et programmer le Sphero Mini, comme un pro en JavaScript.
Troncais	Quentin	H	commercial	sportif (tennis, footing)	Tu pourras utiliser le Garmin Vivosmart pour mesurer ta fréquence cardiaque et pour écouter de la musique pendant tes footings.
Vardier	Sacha	H	graphiste	sportif	Tu pourras utiliser le Garmin Vivosmart pour mesurer ta fréquence cardiaque et pendant ton sport.
Vial	Stéphanie	F	conseillère bancaire	pratique le fitness	Tu pourras utiliser le Xiaomi Huami, la montre connectée, pour mesurer ta fréquence cardiaque et tes calories pendant tes séances de sport.

## 8. Réagissez aux attitudes et aux objections émises par les invités lors de la démonstration.

**Sacha Vardier est sceptique. Il hésite à se lancer dans un essai. « Je ne comprends pas comment ça fonctionne. Cela m'a l'air bien compliqué. »**

Sois rassuré, Sacha, c'est très simple. Tu as juste à télécharger l'application et ensuite tu suivras les consignes. Ce sera très utile pour tes cours de sport.

**Stéphanie Vial est enthousiaste. Elle monopolise un produit en essai : « C'est super ce truc. Mais bon, j'utilise mon Smartphone d'habitude avec une appli pendant mes cours de fitness ».**

Tu utilises ton Smartphone. Ce sera très simple pour toi. Cette appli te permettra de contrôler ton rythme cardiaque, tes calories, ta vitesse pendant tes cours de fitness.

Quentin Tronçais reste en retrait du groupe. Il participe peu aux essais. Il s'adresse à son hôte :  
« *Encore des gadgets hors de prix !* »

Je comprends tes réticences. Nos produits te permettront de progresser dans ta pratique du tennis et du footing. Nous avons des prix très intéressants en ce moment : 82 euros au lieu de 99 euros.

Farida Dib, Olivier Laurent, Salim Amari et Andrea Termani restent ensemble. Ils s'amusent avec entrain mais ils n'écoutent pas vos conseils d'utilisation et ne semblent pas montrer d'envie de passer à l'acte d'achat. « *Très amusant ! J'en ai vu un pareil l'autre jour dans un magasin. Au moins, si on a un problème de fonctionnement, on peut le ramener au SAV du magasin.* »

Avez-vous besoin de précisions sur nos produits ? Nos produits ont une possibilité d'extension de garantie de deux ans.

Xavier Plestre teste les produits mais a exprimé que la vente à domicile l'énervait. Il se sent contraint à l'achat.

La vente à domicile permet d'échanger en toute convivialité avec des amis. C'est un circuit court qui permet au fabricant de développer ses produits et proposer ses tarifs sans subir les contraintes et les marges des distributeurs. C'est toujours plus intéressant mais il n'y a aucune obligation d'achat.

9. L'un des invités, Xavier Plestre, décide d'acheter le drone. Assistez-le pour remplir son bon de commande. Proposez une vente additionnelle.

### Bon de commande

Client		Vendeur	
Nom : PLESTRE	Prénom : Xavier	Identifiant :	
Adresse : 28, Rue Garibaldi		Nom :	Prénom :
Code postal : 69006	Ville : Lyon	Téléphone :	
Tél : 06 30 48 51 27		E-mail :	
E-mail : <a href="mailto:xavier.plestre@hotmail.fr">xavier.plestre@hotmail.fr</a>		Siret :	
Entreprise : ConnectIT			
Siret :			
Adresse :			

Référence	Produit	Quantité	Prix unitaire	Prix TTC
	Drone Falcon	1	82,50 €	99 €
			Sous total HT	82,50 €
<b>MODALITÉS DE PAIEMENT</b> Article L 121-18-2 du code de la consommation <input checked="" type="checkbox"/> La vente a été conclue au cours d'une réunion organisée par le vendeur au domicile de M Florent Gastin, qui l'a expressément acceptée. <input type="checkbox"/> Chèque/N° du chèque _____ <input type="checkbox"/> CB <input type="checkbox"/> Espèces <input checked="" type="checkbox"/> Je reconnais avoir pris connaissance des informations précontractuelles, et avoir bénéficié du délai nécessaire à leur compréhension. Je reconnais également avoir lu et accepté les termes du présent bon de commande y compris les conditions générales de vente qui se trouvent au verso de ce document et déclare les accepter dans leur intégralité sans exception ni réserve.			Sous total TTC	99 €
			(TVA 20 %)	16,50 €
			Port et emballage	
			Net à payer TTC	99 €
			<b>Livraison</b> Date estimée : 25 juin Date limite : 29 juin Adresse : Florent Gastin 28, rue Lamartine 69003 Lyon	

☐ J'accepte que mes coordonnées soient réexploitées à des fins commerciales par ConnectIT

Fait à :  
Signature du client

Date et heure :  
Signature du vendeur

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre.

**Proposition de vente additionnelle :**

Support de stockage pour les données filmées ou batterie externe pour augmenter l'autonomie du drone ou casque de réalité virtuelle VR Polaroid.

### III. Évaluer les performances et suivre les ventes

**10. En fonction des nouveaux clients et des résultats de l'enquête réalisée auprès d'eux, planifiez les actions à réaliser à leur égard dans votre agenda.**

J + 1	Livraison	Livraison + 48 h	Livraison + 2 semaines
Passer commande des produits et du drone pour Xavier Plestre	Livrer les produits chez Florent Gastin	Appel de remerciement à Florent Gastin et à Xavier Plestre	Appel de satisfaction pour vérifier que Xavier maîtrise l'utilisation du drone
Appeler Salim Amari, Farida Dib et Stéphanie Vial pour organiser une nouvelle réunion			
Prendre rendez-vous avec Salim Amari pour lui présenter le métier de conseiller			

**11. Réalisez le bilan chiffré de votre atelier. Identifiez des axes d'amélioration.**

Indicateurs	Éléments	Calculs
Taux de transformation	4 acheteurs 8 participants	$(4/8) \times 100 = 50 \%$
Panier moyen d'achat par participant	460,80 euros par réunion 8 participants	$460,80/8 = 57,60 \text{ €}$
Panier moyen d'achat par client	460,80 euros par réunion 4 acheteurs	$460,80/4 = 115,20 \text{ €}$
Indice de vente	7 produits vendus 4 acheteurs	$7/4 = 1,75$

- remise de 10 % à Florent Gastin car le minimum de 300 euros TTC de chiffre d'affaires est atteint ;
- remise supplémentaire de 5 % car le chiffre d'affaires est supérieur à 300 euros TTC, soit 460,80 euros.

**Les axes d'amélioration :**

- augmenter le panier moyen ;
- impliquer davantage les participants. ;
- prévoir des applications plus ludiques ;
- prévoir de mieux respecter le timing.

## 12. Mettez à jour votre base de données.

Nom	Prénom	Âge	e-mail	Téléphone	CSP	Particularités / Centres d'intérêt	Source du contact
ADELMAN	David	21	David031@sfr.fr	0478213689	Étudiant	Partenaire de tennis	Relation occasionnelle
AMARI	Salim	22	Salim0612@hotmail.fr	0925476312	Étudiant	Sportif	Ami
BERNARD	André	75		0945612312	Retraité		Famille (grand-père)
DIB	Farida	23	Farida.dib@laposte.net	0478963175	Étudiante	Sportive et moderne	Amie
GASTIN	Florent	24	Florent1269@gmail.com	0472567913	Commercial	Sportif, pratique les jeux video	Ami
LAURENT	Olivier	23	Olivier.laurent@orange.fr	0964512354	Commercial	Pratique les jeux vidéo	Ami
LAVILLE	Catherine	55	Catherine.laville@free.fr	0426598723	Retraîtée enseignante		Amie de la famille
PERRIN	Noémie	52	Noemie0269@gmail.com	0472256903	CSP+		Famille (tante)
PERRIN	Zoé	25	Zoe1803@gmail.com	0472639815		Manque de temps	Famille (cousine)
PLESTRE	Xavier	25	xavier.plestre@hotmail.fr	0630485127	Informaticien	Sportif, informaticien	Florent Gastin (famille)
SIBAN	Eve	71	Eve.siban@orange.fr	0472568219	Retraîtée		Amie de la famille
TERMANI	Andrea	22	andreatermani@hotmail.fr	0478256412	Étudiant	Passionné d'informatique	Ami
TERMANI	Inès	26	Ines.adreani@sfr.fr	0478561239	Femme au foyer		Sœur d'un ami
TERMANI	Mario	76		0472568597	Retraité		Grand-père d'un ami
TRONCAIS	Quentin	27	quentin.troncais@gmail.com	0789654191	Commercial	Sportif (tennis, footing)	Florent Gastin (ami)
TOUSSAINT	Hugo	51	hugotoussaint@wanadoo.fr	0472568597	CSP+	Sportif	Ami de la famille
VARDIER	Sacha	26	sacha902@hotmail.fr	0478736482	Graphiste	Sportif	Florent Gastin (voisin)
VIAL	Stéphanie	24	stephvial@laposte.net	0482976321	Conseillère bancaire	Sportive (fitness)	Florent Gastin (famille)

## 13. Proposez des actions de communication à mettre en place à la suite de cet atelier.

- rédiger un post sur la dernière réunion sur Facebook ;
- mettre à jour le blog ;
- envoyer un e-mail de remerciement aux invités ;
- prévoir plusieurs newsletters annuelles sur l'actualité des produits de ConnectIT pour tenir au courant les participants et inciter à l'achat ;
- améliorer le site de e-commerce pour le rendre plus attractif.

## 14. Élaborez le contenu à mettre en ligne sur votre blog pour décrire votre dernier atelier.

### Les Ateliers ConnectIT

Au départ de cette aventure, l'amour et la passion des objets connectés. Puis une opportunité de rejoindre l'entreprise ConnectIT.

Aujourd'hui, en étant vendeur conseiller chez ConnectIT, je rencontre des gens formidables et je leur permets de découvrir nos outils connectés. Florent a gentiment accepté de recevoir un atelier chez lui, avec huit de ses amis. Le thème choisi était le sport. Un jeu a été organisé ainsi que des animations avec les outils connectés : **la montre connectée Xiaomi Huami Amazfit**, qui analyse les entraînements sportifs sans se ruiner, **le Garmin VivoSmart HR**, le capteur de fréquence cardiaque, **le Sphero Mini**, le robot connecté au Bluetooth, qui permet de se divertir et **le drone Falcon**, qui permet de visionner des images en direct sur l'écran de son Smartphone. Des démonstrations de kits d'objets connectés et d'utilisation d'applications ont été proposées aux invités, grâce à une tablette et



à un Smartphone. Chacun a pu télécharger gratuitement l'application sur son Smartphone pour un essai.

J'ai bien cru que les plus enthousiastes allaient finir par glisser et tomber et que Florent allait voir débarquer des voisins suspicieux avec les essais du drone, mais tout était sous contrôle et nous en avons surtout bien ri.

Les invités ont beaucoup joué, échangé, discuté autour de quelques rafraîchissements et grignotages. Chacun est reparti content d'en savoir beaucoup plus sur ces objets utiles au quotidien.

Si vous souhaitez participer à une réunion ConnectIT, vous pouvez nous contacter *via* le site [connectit.com](http://connectit.com). Nous proposons des produits connectés pour vous assister au quotidien.

Vous pouvez participer à un de nos ateliers en nous contactant sur ce site ou en regardant ce blog mis à jour régulièrement sur nos derniers ateliers et sur nos produits.

### **Voici notre dernier produit : Le drone Falcon**

Il s'agit du produit phare de ConnectIT. C'est un drone, qui possède une caméra HD 720 P. Vous le dirigez où vous voulez grâce à la télécommande et les images qu'il capte s'affichent en direct sur l'écran de votre Smartphone. Et pour une expérience encore plus impressionnante, associez-le au casque de réalité virtuelle VR Polaroid !

# Applications

## 1. Préparer et lancer une réunion de vente (p. 229)

NIVEAU MAÎTRISE

**1. Préparez vos présentations de lancement de réunion. Réalisez-les en prenant soin de respecter le cadre légal de la vente directe.**

### Se présenter

Bonjour mesdames et messieurs, je suis Esra Bouilla, conseillère indépendante de la marque Zabok. Je vous remercie pour votre présence à cet atelier créatif. Je suis conseillère depuis déjà quatre ans après avoir été commerciale pendant huit ans. Je pratique cette activité à temps complet. C'est très agréable de faire ce métier, de vous rencontrer et d'échanger avec vous.

### Remercier l'hôtesse et présenter le déroulement de l'événement

Je remercie Flore Noubec, qui a eu la gentillesse de nous recevoir. Pour la remercier de son accueil, je lui offrirai ce pack en cadeau. Grâce à son sens de l'organisation, nous allons vivre un moment agréable pendant lequel je vais vous présenter la marque Zabok, nos produits et leurs atouts. Chacun d'entre vous pourra ensuite les essayer ou les transformer. Vous n'avez bien sûr aucune obligation d'achat.

### Présenter l'entreprise

La marque Zabok est une marque créée en 2003 par Isabelle et Michel Du Cray. Elle est basée sur le site de Saint-Jacques, à Maxéville, près de Nancy (54). L'entreprise a développé un concept, qui permet de personnaliser des bijoux.

### Présenter les produits

Il s'agit de bijoux évolutifs, modulables et personnalisables à l'infini. Vous aurez ainsi un bijou unique, réalisé par vous-même, sur mesure et accessible. Les matériaux utilisés sont de l'acier joaillier, des pierres fines, de l'argent et des cristaux.

**2. Analysez les points forts de votre entreprise et de vos produits et élaborer un argumentaire de vente destiné à vos invités CAP/SONCASE.**

Les points forts de l'entreprise ZABOK sont :

- les produits sont modulables et personnalisables, à l'infini ;
- il s'agit d'un concept de bijou évolutif ;
- c'est un bijou unique, réalisé par soi-même, sur mesure et accessible ;
- les matériaux utilisés sont l'acier joaillier, les pierres fines, l'argent et les cristaux.

	Caractéristiques	Avantages	Preuves
Sécurité	La composition est en argent.	Vous avez la garantie que les produits sont anti-allergies.	Voici l'étiquette du produit.
Orgueil	Vous pourrez porter un bijou unique.	Votre bijou sera singulier et exceptionnel.	Voici des photos des créations.
Nouveauté	Les produits sont modulables, selon vos envies.	Vous porterez des bijoux très innovants.	Voici le catalogue.
Confort	C'est un bijou simple avec un fermoir facile à utiliser.	Vous pourrez changer facilement de bijoux, grâce à nos fermoirs très pratiques.	Je vous montre le fermoir.

	Caractéristiques	Avantages	Preuves
Argent	Les prix sont très accessibles.	Vous pourrez acheter plusieurs bijoux car c'est un très bon rapport qualité/prix.	Voici les tarifs.
Sympathie	Ces bijoux sont de très beaux cadeaux à offrir à vos amis.	Vos amis seront comblés par vos cadeaux et vous remercieront.	Voici des photos de créations.
Environnement	Les emballages sont en papier recyclable.	Vous pourrez protéger l'environnement, grâce à l'emballage.	Je vous montre la composition du papier.

### Complément

Chez Zabok, le conseiller a 90 jours pour réaliser un chiffre d'affaires de 2 000 euros TTC, moins le montant de la réunion de lancement.

Pour présenter chaque nouvelle collection, Zabok organise des conventions (une début mars et une fin août) à Paris avec un défilé de mannequins. La convention est gratuite et le transport est remboursé en bijoux de son choix. Ensuite Zabok envoie 20-25 bijoux au vendeur, d'une valeur de 400-500 euros. Ce kit est facturé 100 euros au vendeur, mais il est possible de le gagner en réalisant 1 000 euros TTC de ventes en deux mois. Les bijoux appartiennent au vendeur. On peut agrémenter le kit en achetant un modèle par référence à - 50 %.

## 2. Préparer et animer une vente en réunion (p. 230)

NIVEAU MAÎTRISE

### 1. Présentez la gamme de produits et le concept de Parenthèse Café.

La gamme de produits de Parenthèse Café se compose :

- de café : en grains, moulu, en dosettes souples ou en capsules ;
- de biscuits : de macarons bio sans gluten et sans lait, de navettes, de croquants aux amandes et de canistrelli ;
- de thés : blancs, noirs, verts, rooibos, matcha, parfumés ou nature ;
- d'infusions : verveine, taille de guêpe, souvenirs d'enfance, poire baie de goji ;
- les ingrédients sont naturels, sans additifs nutritionnels, issus de l'industrie agroalimentaire ou pharmaceutique.

Le concept de Parenthèse Café est un café gourmand ou thé gourmand imaginaire, qui associe au café ou au thé des petits desserts ou des friandises. L'ensemble est présenté dans une sous-tasse allongée.

### 3. Préparez votre départ pour la réunion chez Françoise. Élaborez la check-list des éléments dont vous avez besoin.

Prévoir :

- ☐ Service à thé
- ☐ Matériel de décoration
- ☐ Musique d'ambiance
- ☐ Sélection de produits de dégustation (café, thé, infusions)
- ☐ Quelques gâteaux d'accompagnement (macarons, navettes, croquants aux amandes, canistrelli), mais pas trop car Françoise prépare un dessert au thé
- ☐ Fiches produits
- ☐ Agenda

- ☐ Stylo
- ☐ Calculatrice
- ☐ Bons de commande
- ☐ Moyens d'encaissement

**4. Vous avez prévu d'arriver chez votre hôtesse 20 minutes avant la réunion. Quelles seront les étapes importantes à respecter ? Préparez l'entretien que vous aurez avec Françoise avant le début de la réunion.**

Bonjour Françoise, comment vas-tu ?

Combien d'invités devraient être présents ?

Tu m'as dit que tu préparerais un gâteau au matcha. C'est bien cela ?

Je t'ai apporté un service à thé présentable.

Nous allons préparer la mise en scène de la réunion avec des couleurs et une musique d'ambiance, si tu es d'accord.

Est-ce que je peux pousser les meubles pour avoir plus d'espace, s'il te plaît ?

La réunion va se dérouler de la manière suivante :

Nous allons accueillir tes invités.

Je vais me présenter et présenter l'activité de l'entreprise.

Je vais préparer des cafés, thés ou infusions gourmands, en associant une boisson à des biscuits.

Les invités vont déguster différentes formes d'associations de boissons et de biscuits.

Ils rempliront ensuite un questionnaire qui me permettra de mieux les connaître.

Ils pourront regarder les brochures et les fiches produits.

Ils rempliront le bon de commande et ils paieront leur commande. Pour information, les cadeaux te seront remis lors de la livraison des commandes.

Ils seront alors libres de partir de l'atelier.

### 3. Animer une vente en réunion (p. 231)

NIVEAU MAÎTRISE

- 1. Prenez connaissance de la liste des invités. Quelles recommandations pouvez-vous faire à Amina pour les accueillir ?**

Invités	Raison de sa présence	Traits de caractère	Particularités	Intéressée pour être hôte(sse)
Isabelle Dupyré	Enthousiaste de participer à la réunion	Très extravertie		Peut-être
Nicole Perrin	Vient pour être avec ses amies	Très sociable	Peu habituée à cuisiner	
Sarah Fantin		Peu motivée	Première vente en réunion	
Samia Tiwik		Timide	Très à l'aise dès que l'ambiance est bonne	
Mélanie Maghe	Intéressée par le concept		Ne connaît personne	

Bonjour Amina, comment vas-tu ?

Je vais te donner quelques conseils pour cette première réunion.

Il serait préférable de prévoir une grande table. En plus de nous deux, six personnes seront présentes : l'hôtesse et ses cinq invitées.

Comment penses-tu organiser l'espace pour l'atelier ?

Je te propose de mettre une décoration colorée, avec un fond musical.

Voici notre kit de décoration et voici notre CD musical. Il te faudrait un espace pour les documents à compléter et un espace pour la collation.

Tu iras accueillir les invités avec l'hôtesse et elle leur proposera une place pour s'installer.

Tu pourrais te renseigner sur les personnes susceptibles de devenir une future hôtesse dès l'accueil (Isabelle Dupyré et Mélanie Maghe semblent intéressées).

Au départ, tu auras un temps d'échange informel avec les invitées. Chacune pourra s'installer et se saluer.

Tu pourrais ensuite distribuer à chacune un questionnaire et un stylo pour mieux connaître leurs besoins.

**2. Aidez votre nouvelle conseillère à concevoir sa présentation de début de réunion. Quelles sont les étapes à respecter ? Proposez-lui des fiches mémoire.**

**Les étapes incontournables au début de la réunion**

**Fiche récapitulative**

**1. Se présenter**

- Ne pas hésiter à raconter brièvement son parcours pour créer une relation avec les prospects. Rester simple et sincère.

- Exemple

Bonjour mesdames, je suis Amina Bouaba, indépendante de la marque Mamie & Co. Je vous remercie toutes pour votre présence à cet atelier. Je suis conseillère Mamie & Co, après avoir été conseillère bancaire pendant cinq ans. Je pratique cette activité en élevant mes trois enfants. C'est très agréable de faire ce métier, de vous rencontrer et d'échanger avec vous, tout en m'organisant comme je le souhaite pour m'occuper de ma famille.

**2. Remercier l'hôtesse et présenter le déroulement de l'événement**

- Ne jamais oublier que c'est grâce à elle que la réunion est possible et que des ventes pourront être conclues.

- Exemple

Je remercie Valérie Michel, qui a eu la gentillesse de nous recevoir. Pour la remercier de son accueil, je lui offrirai ce pack en cadeau. Valérie va cumuler des points, qui lui permettront de gagner des produits Mamie & Co. Grâce à son sens de l'organisation, nous allons vivre un moment agréable pendant lequel je vais vous présenter la marque Mamie & Co, nos produits et leurs atouts. Chacune d'entre vous pourra ensuite les essayer ou les transformer. Vous n'avez bien sûr aucune obligation d'achat.

**3. Présenter l'entreprise**

**4. Présenter les produits**

**Mamie & Co et les produits**

**Fiche récapitulative**

**L'entreprise**

La marque Mamie & Co est une marque créée le 07 novembre 2012, par David Couthon. C'est une entreprise 100 % rochelaise et française, basée à La Pallice, dans un quartier ancien. L'entreprise a

développé un concept novateur, qui permet de mêler la tradition et la modernité en reprenant les trucs, les astuces et les remèdes de grand-mère.

### **Les produits**

Les produits de chez Mamie sont des produits naturels, respectueux de l'environnement, fabriqués pour la plupart en France, par des producteurs locaux dès que possible. Ce sont de bons vieux produits, qui marchent avec des recettes authentiques, comme le véritable savon de Marseille, qui est fabriqué avec du savon noir mou et ancien, avec une recette qui date de 1900, ou le vinaigre blanc ménager à 14°. Nous vous proposons des miels monofloraux, qui mélangent les plantes et les huiles essentielles, des épices bien-être, avec le meilleur des plantes, allié au meilleur des épices.

Notre marque a obtenu à Barcelone en septembre 2013 le Pentaward de la meilleure création packaging France dans la catégorie des produits de la maison.

### **3. En fonction des profils des invités, formulez quelques conseils à votre conseillère pour conduire le groupe.**

Il faut appeler chacune par son prénom et témoigner à chacune un intérêt sincère. Si des groupes se forment ou si des personnes s'isolent, il faut aller vers elles et faire en sorte que tout le monde participe. Il faut être souriante, sympathique, attentive, employer un vocabulaire positif et manifester son intérêt par le paralanguage (regard). L'important est de créer un climat de confiance et de convivialité.

Invités	Raison de sa présence	Traits de caractère	Conseils
Isabelle Dupyré	Enthousiaste de participer à la réunion	Très extravertie	Impliquer Isabelle pour éviter que le groupe ne soit distrait.
Nicole Perrin	Vient pour être avec ses amies	Très sociable	S'appuyer sur l'enthousiasme de Nicole pour convaincre les autres invités.
Sarah Fantin		Peu motivée	Inciter Sarah à s'exprimer pour devenir un leader positif du groupe.
Samia Tiwik		Timide	Rassurer Samia et la valoriser en lui accordant de l'attention.
Mélanie Maghe	Intéressée par le concept		Rassurer Mélanie et la mettre en relation avec d'autres hôtes.

## **4. Animer une vente en réunion (p. 233)**

NIVEAU MAÎTRISE

### **1. Construisez le déroulement détaillé de la prochaine réunion (1 h 30 en tout).**

#### **Le déroulement de la prochaine réunion :**

- dressage de la table : 20 minutes ;
- accueil des invités : 5 minutes ;
- remerciement de l'hôte : 5 minutes ;
- présentation du vendeur, de l'entreprise et des produits : 20 minutes ;
- démonstration, atelier : dégustation gratuite de cinq vins, accompagnés de spécialités culinaires apéritives de la maison : 20 minutes ;
- chaque invité donne une note personnelle à chaque vin, en fonction de ses goûts : 5 minutes ;
- conseils personnalisés pour montrer le plaisir d'acheter et l'importance du conseil et remise du catalogue : 15 minutes ;

(Il ne s'agit pas d'un cours d'œnologie mais d'un moment convivial. L'objectif est de créer du lien, pas de commenter des vins.)

- questionnaire à remplir pour obtenir les coordonnées des participants : 5 minutes ;
- bon de commande : 10 minutes ;
- paiement : 5 minutes ;
- remise cadeaux hôte : 5 minutes ;
- fin de la réunion ;
- prise de congé ;
- rangement de l'atelier : 5 minutes.

## 2. Rédigez le plan de découverte pour les invités.

- consommez-vous du vin ?
- combien de fois par mois consommez-vous du vin ?
- combien de fois par semaine consommez-vous du vin ?
- quelle catégorie de vin préférez-vous ?
- à quelles occasions buvez-vous du vin ?
- préférez-vous déguster du vin blanc, du vin rouge ou du vin rosé ?
- consommez-vous du champagne pour les grandes occasions ?
- avez-vous déjà participé à des ateliers de dégustation de vin ?
- avez-vous déjà pris des cours d'œnologie ?
- avez-vous déjà assisté à des ateliers Mon Caviste ?
- quels vins souhaitez-vous déguster aujourd'hui ?

## 3. Préparez un plan de réponse aux objections (deux objections fondées, deux objections non fondées).

### Réponses aux objections fondées

« Je bois très peu de vin. »

Je comprends. Vous aurez juste à échanger sur vos impressions lors d'une dégustation à l'aveugle.

« Je n'aime pas le vin. »

Je comprends tout à fait. Nous avons des vins très sucrés et liquoreux, qui pourront vous convenir.

### Réponses aux objections non fondées

« Je ne suis pas expert en vins. »

Notre atelier n'est pas un cours d'œnologie mais juste un échange convivial entre amateurs.

« Le vin n'est pas bon pour la santé. »

Le vin est consommé avec modération ; Vous allez juste boire quelques gorgées de chaque catégorie.

## 5. Animer et évaluer une vente en réunion (p. 234)

NIVEAU EXPERTISE

### 1. Présentez l'argumentaire CAP/SONCASE du Micro Vap'.

	Caractéristiques	Avantages	Preuves
Sécurité	La composition est en polypropylène et en métal.	Vous avez la garantie que le métal fait barrière aux ondes du micro-ondes.	Voici l'étiquette du produit.
Orgueil	Ce produit est révolutionnaire.	Votre Micro Vap' a une	Voici une

	Caractéristiques	Avantages	Preuves
		conception très innovante et inédite.	démonstration.
<b>Nouveauté</b>	Ce produit permet de vous faire gagner du temps et de cuire à la vapeur dans votre four à micro-ondes.	Vos produits seront cuits en seulement 30 minutes.	Voici des commentaires sur le produit.
<b>Confort</b>	C'est un produit qui possède deux passoires de taille différente selon votre usage.	Vous pourrez cuire toutes sortes de produits.	Je vous montre les passoires.
<b>Argent</b>	Le prix est de seulement 99,99 euros.	Ce produit transforme votre micro-ondes en véritable four vapeur à ce prix.	Voici les tarifs.
<b>Sympathie</b>	Vous pourrez cuire en grosses quantités.	Vous pourrez inviter pour vos amis et cuisiner avec le Micro Vap'.	Voici une démonstration.
<b>Environnement</b>	Le réservoir d'eau est de 400 ml.	Vous consommerez peu d'eau. Vous protégerez l'environnement.	Voici le récipient.

## 2. Imaginez les activités à réaliser en atelier culinaire pour la démonstration du Micro Vap'.

La démonstration peut se baser sur la réalisation d'un repas complet à réaliser puis partager avec les invités. Par exemple :

- un apéritif avec de la tapenade à réaliser ;
- du poisson et des légumes en plat principal (pré cuire les aliments pour ne pas perdre de temps) ;
- un dessert avec des fruits (une glace, des desserts individuels comme des tartelettes).

## 3. Élaborez le questionnaire que vous proposerez aux invités de remplir à la fin de la réunion pour recueillir leur avis sur vos choix d'activités et collecter leurs coordonnées.

Bonjour, je vous remercie d'avoir participé à cette réunion Tupperware.

Voici un questionnaire à compléter, qui me permettra de mieux vous connaître.

Prénom : ..... Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse e-mail :

Âge : ..... Nombre d'enfants :

Profession :

Habitudes de consommation :

Vous cuisinez : ☐ tous les jours ☐ pendant le week-end ☐ occasionnellement ☐ jamais

Vous avez déjà commandé des articles Tupperware : ☐ oui ☐ non

Vous connaissez Tupperware : ☐ Internet ☐ bouche-à-oreille ☐ réseau

Êtes-vous déjà allé(e) à une vente Tupperware ? ☐ oui ☐ non

Reviendrez-vous à une vente Tupperware ? ☐ oui ☐ non

Acceptez-vous d'être hôte(sse) à une vente en réunion ? ☐ oui ☐ non

Avez-vous envie d'en savoir plus sur le métier de vendeur indépendant ? ☐ oui ☐ non



Je vous remercie pour votre participation.

Léa, votre conseillère Tupperware.

#### 4. Évaluez les résultats de votre réunion.

Indicateurs	Éléments	Calculs
Taux de présence	8 présents 22 invités	$(8/22) \times 100 = 36 \%$
Taux de transformation	5 acheteurs 8 participants	$(5/8) \times 100 = 62,5 \%$
Panier moyen d'achat par participant	675,50 € de ventes 8 participants	$675,50/8 = 84,44 \text{ €}$
Panier moyen d'achat par client	675,50 € de ventes 5 acheteurs	$675,50/5 = 135,10 \text{ €}$
Indice de vente	14 produits vendus 5 acheteurs	$14/5 = 2,8$

#### 5. Faites la check-list des actions de suivi à réaliser après la réunion.

- Passer les commandes et organiser les livraisons ;
- 48 heures après les livraisons, appeler les clients pour les remercier de leur commande ;
- deux semaines après la commande, appeler les clients pour évaluer leur satisfaction (produits reçus ? besoins de nouveaux conseils ?) ;
- appel aux clients pour les informer d'une nouvelle offre commerciale ;
- appel de réapprovisionnement : le vendeur peut relancer les clients pour l'approvisionnement de nouveaux accessoires ;
- appel de nouveaux prospects, grâce au parrainage des clients présents à la réunion.

#### 6. Préparez un récit attrayant de cette réunion pour alimenter le blog.

##### Les Ateliers Savoir-Faire™

Voici le dernier atelier Tupperware, réalisé chez Claire, notre hôtesse privilège. Nous avons organisé un atelier cuisine et démonstration avec les amis de Claire. Nous avons cuisiné plusieurs recettes avec les ustensiles de notre marque Tupperware. Notre marque innove en permanence et conçoit des produits ingénieux, dont le cuit-vapeur au micro-ondes, le Micro Vap'. Il s'agit d'un véritable cuit-vapeur, composé d'une coque métallique recouverte de plastique pour pouvoir passer les produits au micro-ondes et pour que les aliments soient cuits par la vapeur et non par les ondes.

Ce cuit-vapeur possède un accessoire permettant de réaliser des préparations avec du liquide (comme du risotto). Claire a reçu en cadeau des ramequins, qui lui permettront de réaliser des crèmes ou des mousses, avec le cuit-vapeur.

Nous avons réalisé un risotto en 20 minutes. Plus question de rester à côté de la poêle pendant 30 à 45 minutes pour verser le bouillon régulièrement.

Le Micro Vap' cuit les aliments en toute autonomie.

Un livre de recettes est fourni avec le produit. Voici la recette du risotto, réalisé avec des coquillettes, du brocoli et des champignons.

##### Ingrédients pour 4 personnes

350 g de coquillettes au blé complet

250 g de champignons de Paris

1 brocoli

1 échalote  
50 ml de vin blanc  
400 ml d'eau froide (si utilisation du cuit-vapeur)  
400 ml d'eau à faire bouillir  
1 bouillon de légumes  
30 g de beurre  
50 g de parmesan

### **Instructions**

Émincer l'échalote et émietter le bouillon de volaille. Laver et découper les champignons. Laver et détailler le brocoli en fleurettes. Si vous avez le cuit-vapeur de Tupperware, je vous laisse regarder la vidéo ci-dessous pour suivre la suite de la recette. Sinon, vous pouvez réaliser cette recette comme un risotto classique. Faire cuire les champignons et le brocoli à la vapeur. Faire rissoler l'échalote puis ajouter les coquillettes. Mouiller avec le vin blanc. Une fois celui-ci absorbé, ajouter le bouillon de légumes (dilué dans l'eau chaude) petit à petit. Une fois tout le bouillon absorbé, ajouter les légumes, le beurre et le parmesan.

Je vous ai filmé le test du cuit-vapeur :

Comme vous pouvez le constater dans la vidéo, le risotto avec le Micro Vap' est très simple à préparer et c'est un gain de temps incroyable. Une fois dans le micro-ondes, plus besoin de s'en occuper. Vous pouvez vaquer à vos occupations et le repas sera prêt quand le micro-ondes aura sonné. La prochaine fois, je vous montrerai d'autres recettes.

À très bientôt,

Léa, votre conseillère Tupperware.