**Fiche d’analyse de l’entretien de vente**

|  |
| --- |
| Étapes : Accueil et recherche des besoins |
| La formule d’accueil est-elle correcte ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| Y a-t-il suffisamment de questions ?  | 🗹 Oui ❒ Non |
| Le type de question utilisé ? | 🗹 Ouvertes | 🗹 Fermées | ❒ Alternatives |
| Le vendeur est-il suffisamment à l’écoute ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| Le vendeur coupe-t-il la parole ? | ❒ Oui 🗹 Non |
| Les besoins sont-ils reformulés ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| Étapes : Présentation du produit et argumentation |
| La présentation du produit est-elle ? | TI | I | S | TS |
| ❒ | ❒ | 🗹 | ❒ |
| Justifiez : | La présentation du produit est correcte et les arguments sont personnalisés. Le vendeur ne présente toutefois que très peu d’avantages. |
| Les arguments sont-ils adaptés aux mobiles d’achat découverts ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| L’identification des mobiles d’achat est-elle correcte ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| 🗹 Sécurité | ❒ Orgueil | ❒ Nouveauté | ❒ Confort | 🗹 Argent | 🗹 Sympathie |
| Les arguments sont-ils construits selon la méthode CAP ? | ❒ Oui 🗹 Non |
| Étapes : Réponse aux objections et annonce du prix |
| Le vendeur utilise-t-il une technique de réponse aux objections ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| Si oui, le vendeur utilise quelle(s) technique(s) ? | ❒ Prévention 🗹 Questionnement ❒ Echo 🗹 Boomerang ❒ Compensation ❒ Affaiblissement ❒ Témoignage ❒ Bonus |
| L’étape de réponse aux objections vous parait-elle ? | TI | I | S | TS |
| ❒ | ❒ | 🗹 | ❒ |
| Justifiez : | Le vendeur est étonné de la réponse du client et abandonne rapidement le premier article présenté. Il parle maladroitement de l’aspect « solidité » associé à la durabilité du produit (technique et cet aspect ne correspond pas aux mobiles d’achat apparents. |
| Le vendeur utilise-t-il une technique de présentation du prix ? | ❒ Oui 🗹 Non |
| Si oui, de quelle technique s’agit-il ? | ❒ Sandwich ❒ Soustraction ❒ Multiplication ❒ Division ❒ Balance équilibrée ❒ Balance penchée (/Addition) |
| La technique de présentation du prix est-elle appropriée ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| Justifiez : | Le vendeur a dans sa recherche des besoins demandé le budget à accorder pour cet achat. Il répond alors en proposant deux modèles qui s’y rapproche le plus. |
| Étapes : Conclusion de la vente, vente additionnelle et prise de congé |
| Le vendeur a-t-il détecté des signaux d’achat ? | 🗹 Verbaux : (lesquels)« On va partir là-dessus »🗹 Non verbaux : (lesquels)Le client semble réceptif et tient l’article en main. |
| Le vendeur a-t-il effectué une vente additionnelle ? | 🗹 Oui ❒ Non |
| Si oui, de quel type ? | 🗹 Vente complémentaire ❒ Vente supplémentaire | 🗹 D’un ou des produits❒ D’un ou des services |
| Le vendeur a-t-il proposé la carte de fidélité du magasin ? | ❒ Oui 🗹 Non |
| Le vendeur a-t-il ? | ❒ félicité ❒ rassuré ❒ remercié 🗹 salué ❒ fidélisé  |
| La prise de congé vous paraît-elle ? | TI | I | S | TS |
| 🗹 | ❒ | ❒ | ❒ |