**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 |
| 🗹 | ❒ | | | ❒ | ❒ |