

ETAPES ENTRETIEN DE VENTE

Prise de contact

Bjr nous sommes (NOM PRENOM) commerciaux chez Charles Chocolartisan,

Vous êtes des professionnels ou particuliers ?

Nous vous remercions d'avoir accordé votre temps.

Notre entretien durera qu'à environ 30 mn, est cela vous convient ?

Donc nous allons parler ensemble de vos besoins. Ensuite je vous ferai une proposition de produit compris dans notre gamme. Cela vous convient ?

Pour commencer, nous sommes Charles Chocolartisan spécialiste France des pâtes à tartiner depuis 2009 et installé à Civens. Nous produisons les pâtes à tartiner [...]. Notre fabrica° est 100% France [...].

Pour notre part, nous sommes donc chargés commerciaux de cette marque. Voici nos cartes de visites

Et nous aimerions bien vous poser quelques questions afin de mieux répondre à vos attentes.

Plan de découverte :

Situation actuelle (Décisionnaire)	Êtes-vous décisionnaire ? Quelle est votre activité ? Où se trouve votre chambre d'hôtes ? Quand avez-vous ouvert votre chambre d'hôtes ? Combien avez-vous de clients par mois ? Avez-vous des concurrents locaux ? L'impact sur l'environnement et le bio est-il important pour vous ?
Situation future (Projet à venir)	Avez-vous des projets futurs pour votre chambre d'hôtes et des perspectives de changement ?
Solution actuelle (La satisfaction ? Pourquoi ?)	Que proposez-vous pour le petit déjeuner de vos clients ? Leur proposez-vous de la pâte à tartiner ? Êtes-vous satisfait de vos pâtes à tartiner actuelles ? Qui sont vos fournisseurs ? Combien en commandez-vous par mois?

	A quel tarif ? Quelles sont vos utilisations de la pâte à tartiner ? Quel type de clientèle consomme de la pâte à tartiner dans votre établissement ?
Solution future	Quels sont vos besoins actuels ? Préférez-vous les pâtes à tartiner au chocolat noir ou au lait ? Quelle quantité de pâtes à tartiner souhaitez-vous ? Voulez-vous changer votre utilisation de pâtes à tartiner ? Quelle est votre principale motivation pour changer de fournisseur de pâtes à tartiner Quelle contenance vous intéresse ? Avez-vous des contraintes de temps ? Avez-vous un budget ?

CONCLU DU PLAN DE DÉCOUVERTE

“Donc si j’ai bien compris... c’est bien ça ?”

CAP SONCASE

Sécurité orgueil nouveauté Confort Argent Sympathie Écologie

Caractéristiques	Avantages	Preuves	Profil
Sans huile de Palme	Donc nos pâtes à tartiner sont bonnes pour la santé et pour l’environnement	Test effectué par rapport à l’huile de palme et des articles dans des journaux	Ecologie
Fabrication 100% fr	La fabrication des pâtes à tartiner se fait dans les usines en France. Cela dynamise le pays et crée des emplois. De plus nous suivons les normes européennes strictes ce qui assure une qualité produite	Site Internet, label	Sécurité
Composition	Les fèves de cacao sont importées de la Côte d’Ivoire et une majorité des produits utilisés sont locaux. Il y a donc une empreinte	Label, site internet	Sécurité Confort Écologie

	carbone faible car il y a moins d'importations de matière première depuis l'étranger		
Kepourtous: chocolat noir	Le chocolat noir est le chocolat le plus apprécié des français donc vous pouvez être sûre que la pâte à tartiner sera consommée par vos clients	Études	Sécurité
Kicrousty: chocolat au lait	Le chocolat au lait est ouvert à un grand public. Il est apprécié par les enfants et les adultes. Il est plus sucré que le chocolat noir	Étude	Sécurité
Kepourtous: sans sucre ajouté	La pâte à tartiner sans sucres ajoutés permettra d'être consommée par une clientèle diabétique ou faisant attention à son alimentation car il s'agit d'une grande partie de la population	La notice avec les valeurs nutritionnelles au dos de la pâte à tartiner	Sécurité
Kepourtous: 280g	Le fait que la contenance soit moyenne permet d'éviter le gaspillage	Caractéristiques pâtes à tartiner	Écologie
Kicrousty: 570g	Acheter ce format vous permet de devoir racheter moins souvent des pots de pâtes à tartiner et vous faites donc des économies.	Caractéristiques des pâtes à tartiner	Argent
lot 5 pots 165g	Le fait de pouvoir acheter plusieurs petits pots en lot vous permet de pouvoir les proposer	Caractéristiques des pâtes à tartiner	Orgueil Écologie

	à l'unité à vos clients. Le visuel est donc positif à l'œil du client car ils n'auront pas à prendre de la pâte à tartiner dans un pot déjà ouvert donc il a moins de gaspillage car les pots seront terminés.		
Après 61€ commande, frais port offert	Le frais de port vous est offert à partir de 61€ de commande donc vous économisez 10 euros pour vos commandes	Conditions de vente	Argent
Remise : 7% pour commande +120€ HT	Une commande supplémentaire à 120€ vous permet une réduction de 7%. Vous faites des économies lors de la commande et vous aurez accumulé les économies pour le frais de port de 10€	Conditions de vente	Argent
Sans gluten : kepour tous	Une personne sur 100 est aujourd'hui intolérante au gluten donc cette pâte à tartiner permet d'être adapté à cette clientèle	Caractéristiques produits	Sécurité
Spécialiste depuis 14 ans	Vous pouvez faire confiance en notre expertise car nous avons su nous imposer sur le marché en devenant spécialiste de pâtes à tartiner	Date de la création	Orgueil
Histoire de la marque	Nous avons commencé l'aventure dans un garage et nous avons su nous développer et être	Histoire de l'entreprise sur le site internet	Sécurité, sympathie

	pérenne dans le temps en nous imposant sur le marché.		
Entreprise à l'adn durable	L'impact sur l'environnement est important pour nous. En achetant nos produits vous faites une preuve écoresponsable.	Le mois de développement durable : pendant un mois ils font des journées à thèmes pour être favorable à l'environnement	Ecologie

Analyse de la concurrence locale et nationale :

Grande concurrence à l'échelle nationale car bcp de fournisseurs différents :



L'OBJECTIONNAIRE (AIR)

Objection	Accepter	Interroger	Répondre
Délai livraison trop long	Je comprends bien	Quel est votre délai de livraison actuel ?	Notre délai de livraison prend en compte la remise à la poste et l'envoi donc nous ne pouvons pas être plus rapide
Notre fournisseur nous satisfait	Je comprends	Quel est votre fournisseur de pâtes à tartiner ?	Tester une nouvelle pâte à tartiner pourrait plaire à vos clients sachant que nous vendons différents types de produits.
Vos prix sont trop élevés	Je comprends	Quel est le prix des pâtes à tartiner de vos concurrents ?	Il faut savoir qu'il y a des raisons derrière ce prix. Nous utilisons de bons produits avec une production française responsable de l'environnement. De plus nous effectuons une remise de 7%

			à partir de 120€ d'achats et la livraison est offerte à partir de 61€ de commande.
Nous n'avons pas goûté vos pâtes à tartiner pour pouvoir juger et choisir	Je vous comprends	Quel genre de pâtes à tartiner appréciez-vous ?	Si vous le souhaitez, il est possible de vous faire tester quelques-uns de nos produits
Nous ne connaissons pas votre marque	Je comprends vos craintes	Avez-vous déjà eu des fournisseurs locaux de pâtes à tartiner ?	Nous sommes une entreprise locale qui utilise de bon produit avec une production 100 % française et responsable de l'environnement. Le goût et la gourmandise sont très présents dans nos pâtes à tartiner.
Nous avons déjà des fournisseurs	C'est tout à fait normal d'avoir des fournisseurs pour votre projet	Quels genres de produits vous sont fournis ? Qu'est-ce qui vous satisfait dans leurs produits ?	Dans ce cas-là, nous vous proposons de goûter nos deux produits pour les juger par vous-même si nos produits répondront à vos besoins.
Je vais y réfléchir	Il n'y a pas de soucis.	En attendant, pouvez-vous me communiquer vos coordonnées ?	Il faut savoir que nos produits sont de très bonne qualité, 100% français, sans L'huile de palme. Un des avantages de notre production est qu'elle est respectueuse de l'environnement.
J'achète seulement si vous me faites la réduction de 10% pour les deux produits	Je comprends tout à fait bien votre proposition	Seul le prix de nos produits est une barrière pour vous ? Le prix est-il votre seul frein à l'achat ?	Il faut savoir que nos produits sont connus pour son rapport qualité/prix. À partir d'une commande de 120€ nous effectuons une remise de 7% et les frais de port sont offerts à partir de 61€ d'achat
Faut que j'en parle avec mon supérieur	Je comprends	Pourriez-vous nous donner les coordonnées de votre supérieur ? Qu'en pensez-vous de nos produits ?	Dans ce cas-là, nous vous proposons de tester nos produits pour pouvoir avoir votre propre avis. Voici notre carte de visite si nos produits vous intéressent.
Vous perdez votre temps	Comment ça ?	Recherchez-vous des produits avec un	Voici notre catalogue de produits et les services que

		bon rapport qualité prix ? Dîmes-nous ce que vous recherchez ?	nous proposons pour faciliter votre démarche d'achat.
Vos offres ne m'intéressent pas	C'est possible et ça peut arriver	Pourriez-vous nous dire pourquoi ?	Alors, nous vous proposons de juger en goûtant nos produits vous-même pour vous faire un avis.
Je repasserai vous voir plus tard	Pas de problème	Avez-vous une date approximative ? Puis-je avoir vos coordonnées ?	Voici notre carte de visite pour nous contacter à tout moment.
Je connais quelqu'un qui fait ce genre de produits pour moi	Je comprends	C'est toujours mieux d'avoir plusieurs contacts pour vous fournir ?	Nous avons notre produit à vous faire goûter. Si nos produits vous intéressent, nous sommes là pour vous aussi.
Donnez-moi vos coordonnées, je vous contacterais plus tard si vos produits m'intéressent	D'accord, je vous en pris	Y a-t-il autres choses que vous voulez vous en parler plus ?	Dans ce cas-là, je vous donne aussi notre catalogue pour que vous puissiez avoir plus d'informations sur les deux produits. Et nous sommes à votre disposition pour toute information supplémentaire.
Je ne suis pas très satisfaite de la qualité/prix de vos produits	Je peux vous comprendre	Puissions-nous savoir pourquoi ? Qu'entendez-vous par là ?	Nos produits sont faits à des ingrédients 100% français avec des fournisseurs des matières très sélective. Ils ont fait à la main par notre artisans spécialisés que vous pouvez donc faire confiance sur la qualité tel que le prix raisonnable. Nous vous proposons de goûter nos deux produits pour juger pour vous-même si vous le souhaitez.
Je suis pressé et je n'ai pas de temps à vous écouter	Je vous le prendre	Quand auriez-vous du temps pour que je vous recontacte ?	Je vous recontacterai alors le ...
Je n'ai pas de confiance d'acheter vos produits	Ça peut arriver et je vous comprends totalement	Qu'entendez-vous par là ?	Nous vous proposons de tester nos produits et voici nos catalogues

J'ai déjà des rdvs avec deux autres fabricants pâtes à tartiner dans quelque jours	Je comprends	Avez-vous déjà conclu un contrat avec eux ?	Un rendez-vous avec nous peut vous convaincre
Vous n'êtes pas très clair par rapport à les ingrédients que vous avez utilisés dans ces produits	C'est possible, je vais vous réexpliquer	En quoi trouvez-vous que nous ne sommes pas clair sur les ingrédients ?	Tous les ingrédients sont notés sur les caractéristiques produits
La taille et la quantité de vos produits ne me conviennent pas du tout. Elles sont trop petites.	Je le comprends	Quelle est la taille idéale selon vous ? Qu'est ce qui inconvenient par rapport à la qualité de notre produit ?	Nous vous proposons nos produits en lot pour que vous puissiez avoir un grand volume de produit. Et voici notre catalogue de produit avec les informations nécessaires.

Bon de commande

Savoir mode de règlement :

- Comptant : espèce, chèque, virement bancaire, prélèvement
- À crédit : 30,60,90j/ 30,60,90j en fin de mois

Prise de congé

Rassurer : « Vous avez fait le bon choix en réalisant cette commande, les produits répondent à vos besoins (réexpliquer bénéfices) »

RDV ultérieur : « Je vous contacterais par téléphone après votre réception du colis »

Prospection : « Connaissez-vous quelqu'un qui serait intéressé par nos pâtes à tartiner ? »

Remercier : « Je vous remercie du temps que vous nous avez accordez, bonne journée à vous »