1. Expliquer la méthode des « 4 × 20 »

La méthode des 4 × 20 est une technique d'accueil commercial qui permet au vendeur de donner une première impression positive au client.

Elle repose sur quatre éléments :

Élément	Explication
Les 20 premières secondes	Adopter une attitude accueillante, être souriant et disponible.
Les 20 premiers gestes	Avoir une posture ouverte, des gestes naturels et une attitude professionnelle.
Les 20 premiers mots	Utiliser des mots simples, polis et chaleureux pour accueillir le client.
Les 20 premiers centimètres du visage	Soigner son expression faciale, son regard et son sourire.

Objectif : mettre le client en confiance, créer un climat favorable et faciliter la communication commerciale.

2. Déterminer le type de motivation selon SONCAS

La méthode SONCAS identifie six motivations principales d'achat : Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent et Sympathie.

Phrase	Motivation SONCAS	Justification
a. « Je cherche un jouet pour ma petite nièce. Demain, nous allons fêter son anniversaire. »	Sympathie	Le client souhaite faire plaisir à un membre de sa famille.
b. « Je souhaite acheter un jeu pour mon fils âgé de deux ans et je veux qu'il soit surtout sécurisé. »	Sécurité	Le client privilégie la sécurité de son enfant.
c. « Je cherche un jeu créatif. Avez-vous des nouveautés ? »	Nouveauté	Le client recherche un produit nouveau et original.
d. « J'ai besoin de plus d'informations sur les	Argent	Le client s'intéresse au prix et aux conditions

différents tarifs. »		tarifaires.
e. « Je cherche un article très récent et à la mode. »	Nouveauté	Le client souhaite acheter un produit récent et tendance.

3. Construire un argumentaire de vente pour les « jeux de société en famille »

L'argumentaire de vente repose sur trois éléments : la caractéristique du produit, l'avantage qu'elle procure au client et la preuve qui permet de justifier cet avantage.

Annexe 1 : Tableau de l'argumentaire de vente

Éléments	Argument 1	Argument 2
Éléments	**Argument 1**	**Argument 2**
Caractéristiques	Jeux permettant de jouer en groupe de 4 à 10 personnes.	Jeux testés par des experts pour garantir leur sécurité.
Avantages	Permettent de partager des moments agréables en famille pendant les vacances.	Rassurent les parents et leur permettent de choisir des jeux plus sûrs pour leurs enfants.
Preuves	La fiche technique précise que les jeux sont conçus pour des groupes de 4 à 10 personnes.	La fiche technique indique que les jeux ont été testés par des experts.

Exemple de présentation orale par le vendeur

Argument 1 — Convivialité : « Notre gamme de jeux de société permet de jouer de 4 à 10 personnes. Vous pourrez ainsi partager des moments agréables avec toute votre famille pendant les vacances. »

Argument 2 — Sécurité : « Nos jeux de société sont testés par des experts afin de garantir leur sécurité. Vous pourrez donc choisir un jeu en tenant compte de la sécurité de vos enfants. »

Remarque : les preuves utilisées dans l’argumentaire doivent être vérifiables et provenir des informations disponibles sur le produit.