1. Montrer l'utilité de la méthode SONCAS.

La méthode SONCAS est une technique de vente qui permet au vendeur d'identifier les motivations d'achat et les attentes psychologiques du client afin de lui proposer une offre adaptée.

SONCAS correspond à six motivations principales :

Lettre	Motivation	Signification
S	Sécurité	Le client recherche la qualité, la fiabilité et l'absence de risques.
O	Orgueil	Le client souhaite valoriser son image et se distinguer des autres.
N	Nouveauté	Le client est attiré par les innovations et les nouveaux produits.
C	Confort	Le client recherche la facilité d'utilisation et le gain de temps.
A	Argent	Le client est sensible au prix, aux économies et au rapport qualité-prix.
S	Sympathie	Le client accorde de l'importance à la confiance et à la relation avec le vendeur.

Utilité de la méthode SONCAS :

- Identifier les motivations et les besoins du client.
- Adapter les arguments de vente à chaque profil.
- Personnaliser la communication commerciale.
- Anticiper et traiter les objections.
- Augmenter les chances de convaincre le client et de conclure la vente.

2. Formuler les réponses aux objections suivantes.

Une objection est une remarque ou une hésitation exprimée par un client qui peut freiner sa décision d'achat. Le vendeur doit l'écouter, la comprendre et apporter une réponse argumentée.

Objections	Réponses aux objections
a) Votre prix est élevé par rapport aux concurrents.	Je comprends votre remarque. Toutefois, notre prix s'explique par la qualité de notre produit, sa sélection rigoureuse et son conditionnement. Il est important de comparer non seulement les prix, mais également la qualité et le rapport qualité-prix.
b) La semoule fine n'est pas saine car elle est transformée.	Je comprends votre inquiétude. Cependant, la transformation ne signifie pas nécessairement que le produit est mauvais pour la santé. La qualité nutritionnelle dépend notamment de la matière première, du procédé de fabrication et de la composition du produit. Je vous invite à consulter les informations nutritionnelles et la liste des ingrédients figurant sur l'emballage.

3. Déterminer pour chaque phrase le type de motivation selon SONCAS.

Phrases	Motivation SONCAS	Justification
a) Le prix me paraît un peu plus élevé.	**Argent (A)**	Le client est sensible au prix et recherche un bon rapport qualité-prix.
b) Je cherche un aliment sain et nutritif.	**Sécurité (S)**	Le client recherche un produit de qualité qui préserve sa santé et répond à ses besoins nutritionnels.

4. Classer les signaux d'achat en signaux verbaux ou non verbaux.

Les signaux d'achat sont des comportements ou des paroles qui montrent l'intérêt du client pour un produit et sa volonté éventuelle de l'acheter.

Signaux d'achat	Classification
a) Le client demande des	Verbal

informations sur la texture de la semoule.	
b) Le client sourit et paraît plus rassuré.	Non verbal
c) Le client se rapproche du produit et regarde la notice des ingrédients.	Non verbal
d) Le client pose des questions sur le mode de préparation du produit.	Verbal

À retenir

- **Signaux verbaux :** paroles, questions et demandes d'informations exprimées oralement par le client.
- **Signaux non verbaux :** gestes, regards, sourires, expressions du visage et attitudes corporelles.

Conclusion : La réussite d'une vente repose sur la capacité du vendeur à comprendre les motivations du client, à répondre efficacement à ses objections et à repérer les signaux d'achat afin de conclure la vente dans de bonnes conditions.