DOSSIER N°5 : TECHNIQUES DE VENTE ET DE NEGOCIATION / 10 Points

1) Quelles sont les qualités d'un bon vendeur ? (2 points)

2) En quoi consiste la méthodologie SONCAS ? (2 points)

3) Préciser et expliquer l'attitude du vendeur pour chaque type d'objection. (3 points)

| Type d'objection | Attitude du vendeur |
|---|---|
| a) Objection non sincère | |
| b) Objection sincère non fondée | |
| c) Objection sincère fondée | |

4) Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. (3 points)

a) Le sourire du vendeur au téléphone est ressenti par l'interlocuteur.

b) Dans la méthode CAP, la lettre C signifie communication.

c) Le vendeur peut raccrocher le téléphone avant son interlocuteur.