

La présentation du produit

1 La fiche technique d'un produit :

La fiche technique est un document qui regroupe les caractéristiques d'un produit classées suivant un plan.

A quoi sert une fiche technique ?

La fiche technique permet au vendeur de connaître son produit, de préparer son argumentaire et de mieux convaincre son client.

Comment présenter une fiche technique ?

Rubriques	Définition des rubriques	Composition des rubriques*
1. Identification	Renseignements qui permettent de reconnaître un produit, de situer l'entreprise et la marque.	* Désignation * Référence * Marque * Fabricant * Origine
2. Caractéristiques techniques	Renseignements relatifs au fonctionnement et à l'utilisation d'un produit.	* Forme, coupe * Description * Dimension, taille, poids * Matière, composition * Coloris * Puissance, voltage * Entretien, nettoyage * Accessoires
3. Caractéristiques commerciales	Renseignements relatifs à la vente et l'après-vente du produit.	* Prix * Lieux de vente * Conditionnement * S.A.V.: livraison, installation, garantie
4. Caractéristiques psychologiques	Renseignements qui permettent d'adapter la vente du produit à la clientèle.	* Types de clientèle * Motivations d'achat
5. Vente complémentaire	Proposition d'un produit qui complète la vente principale.	* liste des articles complémentaires au produit qui fait l'objet de la vente principale

2. La présentation du produit :

La présentation simple : opération qui consiste à montrer le produit au client.

Démonstration : opération qui consiste à montrer le produit dans ses conditions d'utilisation.

* A adapter en fonction du produit analysé

Quand présenter le produit ?

Lorsque :

- le client le demande;
- le vendeur connaît le besoin et les motivations de son client;

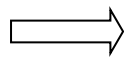
Quel produit présenter ?

Le produit :

- demandé par le client ou un produit similaire en cas de rupture de stock;
- qui correspond au besoin exprimé par le client.

Combien de produits présenter ?

TROIS PRODUITS MAXIMUM



Pouvoir proposer un produit à prix + élevé ou – élevé



Pour éviter un embarras du choix chez le client

Comment présenter le produit ?

Le vendeur doit :

- laisser le client toucher le produit;
- parler du produit dans ses conditions d'utilisation.

Pourquoi ?

Le fait de manipuler, d'utiliser le produit donne au client le sentiment d'en être déjà propriétaire.

PRODUIT EN MAIN = PRODUIT PRESQUE VENDU

Faire :

- une démonstration lorsque cela est possible;
- essayer le produit;
- toucher le produit.



le client doit participer

Présenter :

- des produits impeccables et en parfait état de fonctionnement;
- un seul produit à la fois pour ne pas disperser l'attention du client.

Valoriser le produit :

- en le présentant :
 - * sous sa face la plus attractive;
 - * en état d'utilisation (vêtement déplié).
- en le manipulant avec soin;
- en faisant des gestes mesurés.

Observer les réactions du client (mots, gestes et attitudes) pendant la présentation pour vous permettre de mesurer l'accueil réservé au produit.