

Méthodologie de rédaction des fiches "produit" du TP Conseiller de vente

Table des matières

I. Qu'est-ce que les fiches produits ?	3
A. Fiches produits et le sketch de vente	3
B. À quoi servent les fiches produits ?	3
C. Combien de fiches ?	3
D. Fiche produit « classique »	3
E. Fiche produit « complémentaire »	4
F. Choix des produits	5
II. Exercices	6
A. Exercice : QCU/QCM	6
B. Exercice : Appariement	7
III. Comment réaliser les fiches produits ?	7
A. Présentation générale	7
B. Photographie du produit, le nom, le prix	9
C. Caractéristiques techniques	9
D. Tableau SONCAS	9
IV. Auto-évaluation	10
V. Essentiel	11
Solutions des exercices	11

I. Qu'est-ce que les fiches produits ?

Contexte

Lors du passage de l'examen, plusieurs points vont être évalués. L'un d'entre eux est le sketch de vente. Il permet de mettre en scène votre rôle de vendeur, vendeuse en magasin, grâce à des fiches produits.

Dans ce cours, nous aborderons en première partie le rôle des fiches produits, combien, le choix des produits, puis dans un second temps nous verrons comment réaliser les fiches.

L'objectif est que le jury se sente comme en magasin grâce à vous !

A. Fiches produits et le sketch de vente

Lors de votre passage d'examen, vous allez entre autres devoir réaliser un sketch de vente en présence d'un membre du jury. Ce dernier jouera le rôle du client et vous celui du vendeur. Comme en magasin, vous devez l'accueillir, le renseigner et lui proposer le bon produit en fonction de ses besoins. Le jury attend de vous les mêmes réactions qu'en magasin.

B. À quoi servent les fiches produits ?

Les fiches produits remplacent vos produits pour votre sketch de vente. Comme en boutique, vous avez des produits à disposition, mais qui ne sont pas réels. Ils sont remplacés par une fiche papier.

Exemple

Vous travaillez dans une boutique de téléphonie, vous pourriez demander à ce que votre enseigne vous prête des téléphones et accessoires pour vous rendre à l'examen avec des produits réels.

Vous travaillez dans un magasin d'électroménager, vous n'allez pas vous rendre à l'examen avec un semi-remorque pour présenter des sèche-linge, machines à laver, fours, etc.

C'est la raison pour laquelle pour que chaque candidat soit sur un pied d'égalité, il est demandé de faire des fiches produits.

Remarque

Ne vous présentez pas avec des produits réels, **les fiches produits sont obligatoires. C'est à vous de choisir les produits que vous souhaitez présenter.**

C. Combien de fiches ?

Le nombre de fiches produits est de douze au total, dont :

- 9 fiches produits « classiques »
- 3 fiches produits « complémentaires »

D. Fiche produit « classique »

Les fiches produits « classiques » doivent vous permettre, suite à la recherche des besoins, de proposer un ou plusieurs produits au client (le jury). C'est le même principe qu'en magasin.

Exemple

Voici des exemples de produits « classiques » qui pourraient être présentés dans vos fiches dans le cadre d'un sketch de vente en magasin de téléphonie :



Smartphone Samsung Galaxy S22 Ultra



Smartphone Samsung Galaxy S22



Forfait mobile SFR

Remarque

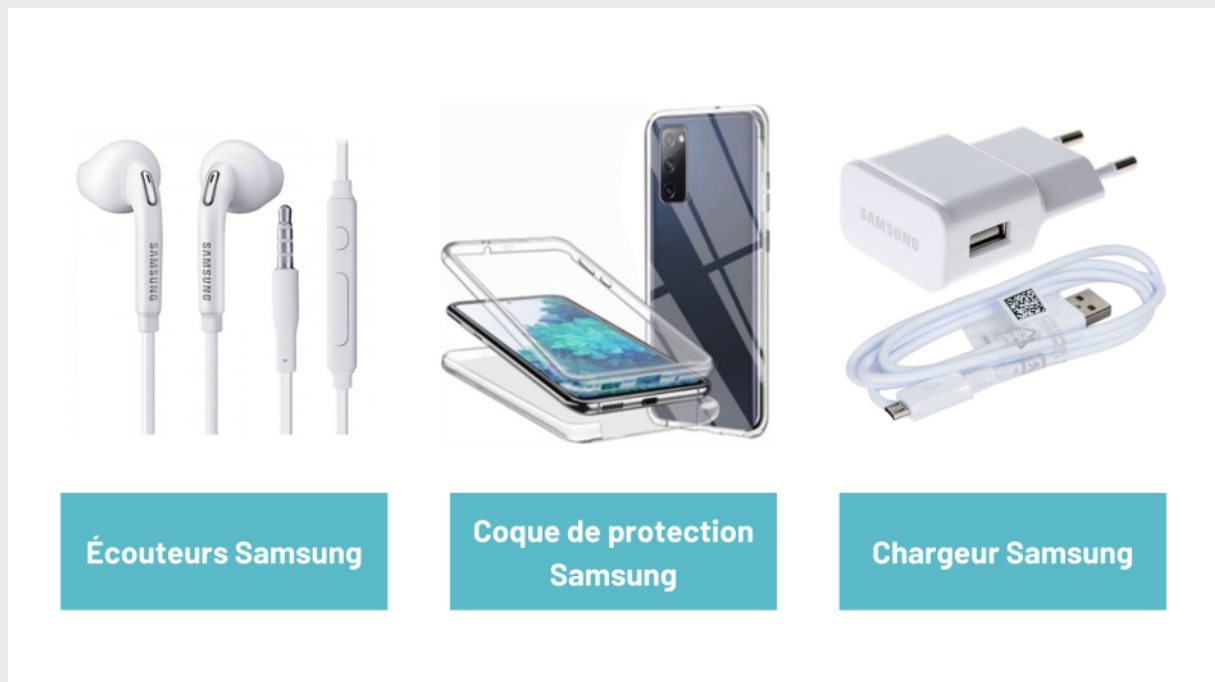
Vous avez tout à fait le droit de vendre des produits « non physiques » comme par exemple un forfait mobile, un abonnement à des chaînes de télévision ou une souscription à une plateforme de téléchargement par exemple.

E. Fiche produit « complémentaire »

Comme vu précédemment, le reste de vos fiches produits se compose de trois fiches « vente complémentaire » pouvant être proposés en vente additionnelle. Ces fiches vous permettent de pouvoir effectuer une ou plusieurs ventes complémentaires **en lien avec vos produits classiques**. Cela permet de montrer au jury vos compétences en vente.

Exemple

Pour continuer dans le monde de la téléphonie, voici des exemples de produits « complémentaires » qui pourraient être présentés dans vos fiches :



Remarque

Là encore, vous avez tout à fait le droit de vendre des produits « non physiques » comme par exemple une extension de garantie ou une assurance vol ou casse.

F. Choix des produits

Le choix des produits doit d'abord être fait en fonction de **vous** et de vos intérêts ! Qui ne s'est jamais retrouvé face à un vendeur incapable de répondre à vos questions, connaissant moins bien que vous l'assortiment, ou découvrant à son tour le descriptif technique, etc.

Il est important de présenter des produits que vous connaissez. Pour cela, évitez de trop vous disperser et concentrez-vous sur une ou deux familles de produits.

Fondamental

Le jury attend de vous lors du sketch de vente, une recherche des besoins de **qualité avec une maîtrise de vos articles.**

Exemple

Imaginez être un client d'une grande surface spécialisée comme Darty ou Boulanger. Lorsque vous franchissez la porte, vous avez accès à des univers différents comme par exemple :

- Petit électroménager (micro-ondes, bouilloire, plaque de cuisson, etc.)
- Gros électroménager (congélateur, frigidaire, four, etc.)
- Hifi (enceinte, home cinéma, ampli, etc.)
- TV

Par conséquent, les vendeurs ne sont pas non plus les mêmes ! Vous ne pouvez pas en tant que client vous adresser à la même personne pour des conseils sur le choix d'un ordinateur portable, d'une plaque gaz et d'un robot aspirateur !

Si votre client souhaite acheter un four, comment ferez-vous pour une **recherche des besoins précise** si vous présentez, une machine à laver, un micro-onde, un congélateur, un four, un home cinéma, une tablette, etc.

Il ne s'agit pas de faire une présentation de tous les univers de votre commerce.

Pour un magasin d'électroménager, nous pourrions sélectionner cinq ordinateurs portables et quatre imprimantes, soit neuf fiches produits « *classiques* ».

Ajoutons à cela une souris, un tapis de souris et des cartouches d'encre pour nos trois fiches produits « *complémentaires* ».

Pour une boutique de prêt-à-porter féminin, nous pourrions présenter cinq pulls et quatre jeans.

Proposez deux ceintures et un collier en article complémentaires.

Pour un magasin de chaussure mixte, nous pourrions sélectionner trois paires d'escarpins, trois paires de baskets pour homme et trois paires de mocassins pour homme.

Ajoutons pour les articles complémentaires des lacets (attention sélectionnez des chaussures à lacets !), une bombe imperméabilisante et un coussin gel pour le confort des pieds pour vous mesdames !

Remarque

À travers de l'exemple précédent, vous pouvez constater que l'imprimante peut devenir une vente complémentaire si le client achète un ordinateur et vous pouvez également lui vendre un tapis de souris. Aucun problème, c'est encore mieux si vous arrivez à faire deux ventes complémentaires !

II. Exercices

A. Exercice : QCU/QCM

[solution n°1 p.13]

Question 1

Le nombre de fiches produits doit être au total de :

- 3
- 9
- 12

Question 2

Pour mes fiches produits en lien avec le sketch de vente, je dois me concentrer sur des produits :

- Nouveaux
- Tendances
- Que je connais

Question 3

Combien d'objets physiques devez-vous amener lors de votre présentation ?

- Aucun
- Trois
- Douze

Question 4

Pour le choix des produits, il est préférable de choisir :

- Des produits du même univers pour une recherche des besoins complète
- D'univers complètement différents afin de présenter l'intégralité de ma gamme

B. Exercice : Appariement

[solution n°2 p.13]

Associez les fiches produits à leurs buts.

Produit que vous pouvez vendre en lien avec les produits classiques

Présenter des produits dans le but d'effectuer une recherche des besoins complète

Fiches produits « *classiques* »

Fiches produits « *complémentaires* »

III. Comment réaliser les fiches produits ?

Comme nous l'avons vu précédemment vous devez réaliser douze fiches, soit présenter douze produits, dont 9 produits « *classiques* » et trois produits « *complémentaires* ».

A. Présentation générale

Vos fiches produits doivent être présentées sous un format A4 (paysage ou portrait), sur une seule page, pas de recto/verso, obligatoirement en couleur. Votre nom doit également figurer sur chacune de vos fiches.

Vous pouvez plastifier vos fiches ou utiliser un papier cartonné pour qu'elles soient plus faciles à prendre en main.

Il n'y a pas de trame imposée : disposez les informations suivantes selon vos préférences pour présenter et mettre en valeur vos produits. Vous pouvez vous inspirer de *ce template* [cf. *TRAME FICHE PRODUIT CV.docx*], mais il est plus intéressant de le personnaliser.

Exemple

FOUR ENCASTRABLE NEFF

Prix : 1579 €

Marque : Neff (model B57CS24H0 N90)

Fiche produit n°1

Nom du candidat



Caractéristiques techniques :

- Four Neff chaleur tournante avec une répartition homogène des cuissons. Système de porte escamotable pour un gain de place et un confort unique. Montée en température instantanée. Plusieurs fonctions comme le maintien au chaud, cuisson des pizzas/pains, décongélation...
- Nettoyage par pyrolyse, vitre froide
- Commande tactile, programmation à distance (compatible avec Google assistante et Amazon Alexa)
- Fabriqué en Allemagne
- Garantie : 2 ans par le fabricant
- Vente additionnelle / complémentaire : Extension de garantie de 5 ans

SONCASE	CARACTERISTIQUES	AVANTAGES	PREUVES
Sécurité	Verrouillage de la porte	Aucun risque de brûlures	Système de verrouillage par programmation
Orgueil	Four de marque Neff	Four haut de gamme	Four utilisé par les professionnels
Nouveauté	Porte escamotable	Pas d'encombrement de la porte ni de risque de brûlures	Essayer donc !
Confort	Système Power boost	Pas de préchauffage du four nécessaire	De 0° à 180° en moins de 2 minutes
Argent	Four haut de gamme	Marque Allemande Robuste et de qualité	1 579 €
Sympathie	Design épuré et discret	S'implante facilement avec tous les styles de cuisines	Noir et inox il s'accorde parfaitement avec la pièce
Ecologie	Système Circo therm et Power boost	Economie d'énergie	Economisez jusqu'à 20 % d'électricité

[cf. Exemple de fiche produit.pdf]

B. Photographie du produit, le nom, le prix

Mettez-vous en condition, ce qui est le plus important pour votre client et vous c'est le PRODUIT ! Mettez donc une photo de l'article en question de taille généreuse et bien visible. Le client doit voir d'un seul coup d'œil le produit. Écrire également le nom du produit, facilement lisible.

Comme en magasin, notez le prix clairement. Le client doit voir là aussi le prix d'un premier coup d'œil.

Vous pouvez compléter votre fiche, par le numéro de votre fiche produit (pas obligatoire) et par des informations supplémentaires comme la marque ou la référence. **Ne mentionnez que ce qui est important.**

Conseil

Essayez de choisir le même fond pour toutes vos photos pour respecter une certaine harmonie. Par exemple, placez chaque produit devant un mur blanc, sur une étagère, devant un rideau noir, sur un plan de travail, etc.

C. Caractéristiques techniques

Présentez votre produit en quelques lignes pour mieux comprendre de quoi il s'agit.

Là encore, **donnez uniquement les principales informations**, n'oubliez pas, vous connaissez vos produits, c'est votre rôle de vendeur de donner les détails !

Vous pouvez donner comme informations : la composition du produit, son origine, les autres couleurs qui existent, son poids/taille, la durée de la garantie, des conseils d'utilisation, les produits qui peuvent être associés, etc.

D. Tableau SONCAS

Pour terminer, présentez le tableau SONCAS de votre produit pour permettre de mieux comprendre les caractéristiques et avantages de votre produit :

Exemple Four encastrable de marque Neff

	CARACTERISTIQUES	AVANTAGES	PREUVES
Sécurité	Vitre thermique triple épaisseur	Aucun risque de brûlures au contact de la vitre	Température de la vitre inférieure à 50° lors d'une cuisson à 200°
Orgueil	Four de marque Neff	Four haut de gamme	Four utilisé par les professionnels
Nouveauté	Système porte escamotable	Pas d'encombrement de la porte ni de risque de brûlures	Ouvrez donc la porte !
Confort	Système Power boost	Pas de préchauffage du four nécessaire, glissez directement votre plat	De 0° à 180° en moins de 2 minutes
Argent	Four haut de gamme	Marque allemande Robuste et de qualité	1 999 €

	CARACTERISTIQUES	AVANTAGES	PREUVES
Sympathie	Design épuré et discret	S'implante facilement avec tous les styles de cuisines	Noir, il s'accorde parfaitement avec la pièce
(Écologie) Si nécessaire	Système Circo therm et Power boost	Économies d'énergie : <ul style="list-style-type: none"> • Chaleur tournante pour une cuisson homogène et de même durée quel que soit l'emplacement des aliments dans le four. • Pas de préchauffage du four 	Économisez jusqu'à 20 % d'électricité

Comme nous l'avons vu précédemment, n'oubliez pas que c'est vous le vendeur, inscrivez que les informations importantes. N'oubliez pas, votre fiche produit doit tenir sur **une** page A4.

Conseil Prenez du recul !

C'est le cas de le dire, prenez du recul, levez-vous ! N'oubliez pas que vos fiches produits vont servir lors de votre sketch de vente, vous serez donc debout. Les fiches seront disposées par vos soins sur le bureau le jour de l'examen. Adaptez donc la présentation et la police du texte pour une lecture plus éloignée que d'habitude.

IV. Auto-évaluation

Exercice 1 : Quiz

[solution n°3 p.14]

Question 1

Ma fiche produit doit tenir sur une page :

- A4 recto/verso, en format paysage ou portrait
- A4 recto uniquement, en format paysage ou portrait
- Peu importe, je choisis le format le plus adapté à mon produit

Question 2

Dans mon tableau Soncas, je dois renseigner :

- Les éléments concernant mon produit
- Un produit équivalent de la concurrence
- Les produits complémentaires que je peux associer

Question 3

Mes fiches produits vont être vues et lisibles :

- Lorsque je serai assis pour échanger avec le jury assis au bureau
- Accrochées au mur dans la salle d'examen, lorsque je serais debout lors de mon sketch de vente
- Lorsqu'elles seront disposées sur le bureau, je serais debout lors de mon sketch de vente

Question 4

Pour que mes fiches produits remplacent les produits physiques, je dois dans l'idéal :

- Photographier mes produits avec un fond neutre
- Utiliser la même mise en page pour les douze fiches
- Parler des éléments les plus importants uniquement
- Tout détailler à l'écrit et supprimer la photo du produit si je manque de place sur la page

Exercice 6

[solution n°4 p.14]

Associez les éléments de la fiche produit avec la bonne description.

Doivent être simples, je donne que les éléments importants

Sont à éviter

Doivent être facilement lisibles

Doivent de préférence être en couleur pour bien illustrer mon produit

Les photographies

Mes tableaux Soncas

Les polices de mes textes

Les détails, spécificités, variantes ou cas particuliers

V. Essentiel

Nous avons vu grâce à cette méthodologie que les fiches produits remplacent vos produits physiques le jour de l'examen lors du sketch de vente.

Une fiche produit doit être faite par produit, soit au total douze :

- 9 fiches produits « *classiques* »
- 3 fiches produits « *complémentaires* »

Sélectionnez judicieusement des produits que vous connaissez et êtes capables de vendre. Faites en sorte que vos produits « *complémentaires* » soient cohérents avec vos produits « *classiques* ». Par exemple, ne proposez pas en produit complémentaire des piles si vous vendez des montres mécaniques.

Votre fiche doit être claire. Ne vous dispersez pas en détails inutiles. N'oubliez pas qu'elles ne sont qu'un support lors de la vente et qu'elles doivent facilement être lisibles lorsque vous serez debout.


Complément

Pour aller plus loin, prenez le temps d'assister aux différents lives pour vous préparer aux examens, notamment ceux en rapport avec le sujet de cette méthodologie.

Solutions des exercices


Exercice p. 6 Solution n°1**Question 1**

Le nombre de fiches produits doit être au total de :

- 3
- 9
- 12
-  Le nombre total de fiches produits est de 12.


Question 2

Pour mes fiches produits en lien avec le sketch de vente, je dois me concentrer sur des produits :

- Nouveaux
- Tendances
- Que je connais
-  Je dois choisir des produits que je connais pour être capable de maîtriser mon argumentaire devant le client.


Question 3

Combien d'objets physiques devez-vous amener lors de votre présentation ?

- Aucun
- Trois
- Douze
-  Il n'est pas possible d'apporter des produits à l'examen, vos produits sont présentés grâce à vos douze fiches produits.

Question 4

Pour le choix des produits, il est préférable de choisir :

- Des produits du même univers pour une recherche des besoins complète
- D'univers complètement différents afin de présenter l'intégralité de ma gamme
-  Votre rôle est de conseiller et d'orienter le client en fonction de votre recherche des besoins vers un produit qui lui correspond. Il est donc nécessaire de choisir des produits du même univers afin de pouvoir avoir le choix dans vos propositions d'articles.

Exercice p. 7 Solution n°2

Associez les fiches produits à leurs buts.

Fiches produits « *classiques* »

Présenter des produits dans le but d'effectuer une recherche des besoins complète

Fiches produits « *complémentaires* »

Produit que vous pouvez vendre en lien avec les produits classiques




Fiches produits « classiques »	Présenter des produits dans le but d'effectuer une recherche des besoins complète
Fiches produits « complémentaires »	Produit que vous pouvez vendre en lien avec les produits classiques

Exercice p. 10 Solution n°3


Question 1

Ma fiche produit doit tenir sur une page :

- A4 recto/verso, en format paysage ou portrait
- A4 recto uniquement, en format paysage ou portrait
- Peu importe, je choisis le format le plus adapté à mon produit
-  Votre fiche doit respecter le format A4 (en format paysage ou portrait) et ne doit pas dépasser une page, soit uniquement le recto de la feuille.


Question 2

Dans mon tableau Soncas, je dois renseigner :

- Les éléments concernant mon produit
- Un produit équivalent de la concurrence
- Les produits complémentaires que je peux associer
-  Votre tableau SONCAS concerne uniquement le produit que vous présentez sur votre fiche.

Question 3

Mes fiches produits vont être vues et lisibles :

- Lorsque je serai assis pour échanger avec le jury assis au bureau
- Accrochées au mur dans la salle d'examen, lorsque je serais debout lors de mon sketch de vente
- Lorsqu'elles seront disposées sur le bureau, je serais debout lors de mon sketch de vente
-  Les fiches produits remplacent les produits physiques lors de votre sketch de vente. Elles seront donc disposées sur le bureau pendant que vous jouerez le rôle du vendeur, debout.

Question 4

Pour que mes fiches produits remplacent les produits physiques, je dois dans l'idéal :

- Photographier mes produits avec un fond neutre
- Utiliser la même mise en page pour les douze fiches
- Parler des éléments les plus importants uniquement
- Tout détailler à l'écrit et supprimer la photo du produit si je manque de place sur la page

Exercice p. 11 Solution n°4

Associez les éléments de la fiche produit avec la bonne description.

Les photographies

Doivent de préférence être en couleur pour bien illustrer mon produit

Mes tableaux Soncas

Doivent être simples, je donne que les éléments importants

Les polices de mes textes

Doivent être facilement lisibles

Les détails, spécificités, variantes ou cas particuliers

Sont à éviter



Les photographies	Doivent de préférence être en couleur pour bien illustrer mon produit
Mes tableaux Soncas	Doivent être simples, je donne que les éléments importants
Les polices de mes textes	Doivent être facilement lisibles
Les détails, spécificités, variantes ou cas particuliers	Sont à éviter