

CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

SCÉNARIO 1 : CONSEIL ET VENTE DE PNEUMATIQUES VP

FICHE D'INSTRUCTION POUR LE CANDIDAT

Durée de préparation : 20 minutes

Durée du jeu de rôle : 20 minutes maximum

Vous êtes « Conseiller de vente PRA », vous devez réaliser un contact client chez un MRA Monsieur MANZETTI, qui vient de créer une affaire depuis 12 mois.

Il est client chez vous et passe commande de façon irrégulière.

Vos objectifs :

- Engager le contact client et expliquer le but de votre appel.
- Questionner le client pour obtenir toutes les informations utiles pour déterminer les

Besoins

- Présenter une offre commerciale (pneumatiques).
- Conclure et prendre congé

PLAN D'ACTION PNEUMATIQUES VP

Le marché :

En France, environ 48 millions de pneus sont vendus chaque année, principalement pour des véhicules légers, dont 42 millions sont destinés au remplacement et 6 millions à l'équipement des véhicules neufs. Cette répartition reflète une majorité de ventes pour le marché de rechange. Une tendance notable est l'essor des pneus toutes saisons, qui ont vu leurs ventes augmenter significativement ces dernières années, atteignant 4,52 millions d'unités en 2023

- Sont-ils satisfaits de nos services ?
- Combien de véhicules ont-ils en entretien par jour ?
- Admettent-ils qu'il existe un marché important ?

Accroche

Actuellement nous faisons une remise sur BF (barème de facturation) : 20% sur le pneu hiver.

Valable en janvier

Également une remise de fin d'année (RFA de 5%) si vous souscrivez un contrat pour 30 pneus minimum.

Enfin participation un trophée challenge : attribution de 15 points pour 15 euros d'achat.

Marque	Modèle	Dimensions	Prix Normal	Quantité en Stock
Michelin	Alpin 6	205/55 R16	120 €	150
Continental	TS 860	195/65 R15	105 €	200
Pirelli	Winter Sottozero 3	225/45 R17	150 €	120
Bridgestone	Blizzak LM005	215/60 R16	135 €	80
Goodyear	UltraGrip 9	205/60 R16	125 €	100

Questionnement

Synthèse

CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

SCÉNARIO 2 : CONSEIL ET VENTE DE BATTERIE

FICHE D'INSTRUCTION POUR LE CANDIDAT

Durée de préparation : 20 minutes

Durée du jeu de rôle : 20 minutes maximum

Vous êtes « Conseiller de vente PRA » en pleine saison hivernale et la météo annonce une forte chute de température la semaine prochaine, vous devez réaliser un contact client chez un MRA

Monsieur MULLER, qui est votre responsable vous demande de réaliser un contact client chez un MRA M. GEORGES qui a créé son affaire depuis 12 ans.

Il est client chez vous et passe commande de façon régulière.

Vos objectifs :

- Engager le contact client et expliquer le but de votre appel.
- Questionner le client pour obtenir toutes les informations utiles pour déterminer les Besoins.
- Présenter une offre commerciale.
- x Conclure et prendre congé.

PLAN D'ACTION BATTERIE

Le marché :

En France, le parc automobile comptait 39,3 millions de voitures particulières en circulation au 1er janvier 2024. En y ajoutant les autres types de véhicules, on atteint environ 46,5 millions de véhicules, comprenant 6,5 millions de véhicules utilitaires légers, 625 000 poids lourds et 94 000 autobus/autocars. L'âge moyen des voitures est de 11,2 ans, et une majorité d'entre elles fonctionnent à l'essence ou au diesel (plus de 95 %), bien que les véhicules électriques et hybrides gagnent progressivement du terrain, représentant désormais environ 4,4 % du parc

Chaque année, environ 15 à 20 millions de batteries automobiles sont vendues en France. Ce chiffre inclut principalement les batteries pour voitures thermiques, qui représentent encore une majorité du parc automobile, mais également celles pour véhicules électriques (VE) qui connaissent une croissance rapide.

- Sont-ils satisfaits de nos services ?

- Combien de véhicules ont-ils en entretien par jour ?
- Admettent-ils qu'il existe un marché important ?

Accroche

Promotion distributeurs : Valable 1 mois du 01/02/25 au 28/02/2025

Ref.	Bac	Caractéristiques	P	Dimensions			Fixation	PRIX PROMO HT par 20 batts.	PRIX PROMO H.T. par 1 palette	PRIX PROMO H.T. par 3 palettes (livraison directe)
440	L1	12V 50Ah 440A (EN)	D	207	175	190	B13	40,49 €	38,55 €	36,49 €
465	L2	12V 60Ah 560A (EN)	D	242	175	190	B13	49,98 €	47,59 €	45,04 €
474	L3	12V 70Ah 640A (EN)	D	278	175	190	B13	58,82 €	56,00 €	53,01 €
482	L5	12V 92Ah 850A (EN)	D	353	175	190	B13	79,60 €	75,78 €	71,73 €
914	C13D	12V 110Ah 800A (EN)	D	345	173	233	B0	96,11 €	91,50 €	86,61 €
931	B14G	12V 135Ah 850A (EN)	G	513	189	220	B0	118,47 €	112,79 €	106,76 €
961	B15G	12V 180Ah 1100A (EN)	G	512	223	220	B0	129,69 €	123,47 €	116,87 €
983	M16G	12V 200Ah 1200A (EN)	G	518	273	240	B0	172,86 €	164,57 €	155,78 €

*1 palette = 50 batteries

Client en compte : 30j/fin de mois

Questionnement

Synthèse

CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

SCÉNARIO 3 : CONSEIL ET VENTE DE LUBRIFIANT MOTEUR

FICHE D'INSTRUCTION POUR LE CANDIDAT

Durée de préparation : 20 minutes

Durée du jeu de rôle : 20 minutes maximum

Vous êtes « Conseiller de vente PRA », vous devez réaliser un contact client chez un MRA

Monsieur Hervé DUFOUR chef de parc dans une entreprise de transport qui compte une flotte de 50 tracteurs, vous travaillez avec lui pour le consommable atelier ainsi que pour les produits de maintenance et d'entretien (filtrations, huiles, plaquettes de frein). Ce client fait partie de votre « top10 » client en CA et en nombre de VI. C'est un client très fidèle et exigeant.

Vos objectifs :

- Engager le contact client et expliquer le but de votre appel.
- Questionner le client pour obtenir toutes les informations utiles pour déterminer les

Besoins

- Présenter une offre commerciale (Huile).
- Conclure et prendre congé

PLAN D'ACTION HUILE MOTEUR

Le marché :

En France, le marché des huiles moteur pour automobiles est estimé à environ 208,17 millions de litres pour l'année 2024, avec une légère augmentation prévue à 213,25 millions de litres en 2026, représentant un taux de croissance annuel composé (TCAC) d'environ 1,21 % sur cette période. En termes de valeur, ce marché est évalué à plusieurs centaines de millions d'euros, bien qu'une estimation précise puisse varier selon les segments de produits et les canaux de distribution analysés.

Les acteurs clés du marché, tels que TotalEnergies, Castrol, Shell et Motul, contribuent à structurer ce marché. La demande est principalement influencée par les besoins des véhicules utilitaires et des motos, bien que la transition vers des véhicules électriques puisse limiter la croissance future des huiles moteur traditionnelles en France.

FICHE CLIENT

DOSSIER CLIENT N de compte **35600**

Agent <input type="checkbox"/>	MRA <input checked="" type="checkbox"/>	Carrossier <input type="checkbox"/>	Flotte Administration <input type="checkbox"/>	Garage DUFOR Garage toutes marques
Contact après-vente <u>Hervé DUFOR</u>				
Contact vente véhicule : <u>Hervé DUFOR</u>				

Jour de fermeture : Dimanche

Station service <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Marque d'huile Motrio - Yacco
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Pétrolier Tonnage d'huile annuel : 1.5 Tonnes
	Type de contrat d'huile

Agréments Assurances ☐ ☒ Compagnies :

Mécanique	Carrosserie	Equipement atelier
Effectifs <u>2.5</u>	Effectifs _____	Banc de géométrie
% Marque / activité <u>35</u> <input type="checkbox"/>	% Marque / activité _____	Station de Climatisation
Service Rapide <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Carrosserie <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
Carrosserie sous traitée		

- Sont-ils satisfaits de nos services ?
- Combien de véhicules ont-ils en entretien par jour ?
- Admettent-ils qu'il existe un marché important ?

Accroche

Opération déstockage de la gamme huile SIROIL que nous arrêtons

FUT :				Prix pour 400L	Prix Pour 800 L	Prix pour 1600L
0W30C2F	208	1	HLE MOT 0W30 C2	720,44 €	697,69 €	667,36 €
10W40F	208	1	HLE MOT 10W40	559,01 €	541,36 €	517,82 €
5W30C2F	208	1	HLE MOT 5W30 C2	611,73 €	592,42 €	566,66 €
5W30C3F	208	1	HLE MOT 5W30 C3	599,32 €	580,39 €	555,16 €
5W30C4F	208	1	HLE MOT 5W30 C4	608,67 €	589,45 €	563,82 €
5W40F	208	1	HLE MOT 5W40	543,40 €	526,24 €	503,36 €

Livraison gratuite : Ce qui vous permet de réduire les couts supplémentaires

Paiement échelonné : Paiement en 2 fois

Questionnement

Synthèse

CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

SCÉNARIO 4 : CONSEIL ET VENTE DE LAVE-GLACE

FICHE D'INSTRUCTION POUR LE CANDIDAT

Durée de préparation : 20 minutes

Durée du jeu de rôle : 20 minutes maximum

Vous êtes « Conseiller de vente PRA », vous devez réaliser un contact client chez un MRA

Monsieur DUFOUR, qui vient de créer une affaire depuis 2 mois.

Il n'est pas client chez vous

Vos objectifs :

- Engager le contact client et expliquer le but de votre appel.
- Questionner le client pour obtenir toutes les informations utiles pour déterminer les

Besoins

- Présenter une offre commerciale (lave glace).
- Conclure et prendre congé

PLAN D'ACTION LAVE-GLACE

Le marché :

Le marché des bidons de 5 litres de lave-glace en France est significatif, étant donné leur usage courant par les automobilistes pour maintenir leur visibilité. Les ventes sont dominées par des produits prêts à l'emploi, résistants à des températures pouvant aller jusqu'à -20°C, comme ceux proposés par des marques telles que Michelin, Holts ou Carrefour. Les prix des bidons de 5 litres varient généralement entre 5 et 8 euros dans la distribution classique et jusqu'à 10-12 euros pour des marques premium ou des formulations spéciales (anti-insectes, biodégradables, etc.)

Il est difficile d'estimer précisément la taille du marché en valeur, mais étant donné qu'en 2023, environ 41 millions de véhicules étaient immatriculés en France, et que beaucoup consomment un ou plusieurs bidons par an, cela représente potentiellement plusieurs dizaines de millions d'euros de chiffre d'affaires annuel. L'emballages éco-responsables (comme les poches souples réduisant l'emballage) sont également en croissance, soutenant une diversification des prix et des produits.

- Sont-ils satisfaits de nos services ?

- Combien de véhicules ont-ils en entretien par jour ?
- Admettent-ils qu'il existe un marché important ?

Accroche

Opération de déstockage pendant 1 semaine :

1 carton / 4 bidons = 4.97 € / pièce

1 palette / 108 bidons = 4.58 € / pièces (soit 8% de remise sup.)

10 palettes / 1080 bidons = 3.98 € / pièces (soit 20% de remise sup.)

*Bidon 5 litres / prix public 9.95€ ht

Remise sur 1ère commande : Réduction de 10 % pour un premier achat de bidons de lave-glace pour un nouveau client.

Questionnement

Synthèse

CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

SCÉNARIO 5 : CONSEIL ET VENTE DE PLAQUETTE DE FREIN

FICHE D'INSTRUCTION POUR LE CANDIDAT

Durée de préparation : 20 minutes

Durée du jeu de rôle : 20 minutes maximum

Vous êtes « Conseiller de vente PRA », vous devez réaliser un contact client chez un MRA Monsieur DUBOIS, qui a une affaire depuis 9 ans.

Il est client chez vous et passe commande de façon régulière.

Vos objectifs :

- Engager le contact client et expliquer le but de votre appel.
- Questionner le client pour obtenir toutes les informations utiles pour déterminer les

Besoins

- Présenter une offre commerciale (plaquette de frein).
- Conclure et prendre congé

PLAN D'ACTION PLAQUETTE DE FREIN

Le marché :

Le marché des plaquettes de frein en France est dynamique, porté par un parc automobile vieillissant et une demande constante en pièces de rechange. Les plaquettes de frein représentent une part importante du marché du freinage, qui génère environ 20 % du chiffre d'affaires des ateliers et distributeurs spécialisés. En France, comme dans le reste de l'Europe, la demande de plaquettes de frein est soutenue par un kilométrage annuel élevé et des innovations techniques, comme les matériaux réduisant les émissions de poussières et améliorant les performances

Le marché total des pièces de freinage, incluant les plaquettes, les disques et autres composants, se diversifie avec environ 30 % des ventes réalisées par des marques de distributeurs et 70 % par des marques premium. L'introduction de nouvelles réglementations et les besoins croissants liés aux véhicules électriques influencent également les produits proposés.

En termes de valeur économique, bien que les chiffres précis des ventes en euros pour les plaquettes de frein seules en France ne soient pas directement disponibles, le marché global des freins est considéré comme significatif et continue de croître avec l'évolution du parc automobile

vers des véhicules plus lourds et technologiquement avancés. Cela favorise une montée en valeur des pièces, même si le volume reste stable ou en légère baisse.

- Sont-ils satisfaits de nos services ?
- Combien de véhicules ont-ils en entretien par jour ?
- Admettent-ils qu'il existe un marché important ?

Accroche

Valable du 01/10/2024 au 30/11/2024



A partir de
500 € HT

A partir de
1 000 € HT

OFFERTE

OFFERTE

1

1



1 ENCEINTE CLIP 4 JBL Blue tooth & étanche

1 CASQUES JBL PURE BASS Blue Tooth
720 BT

A partir de
2 000 € HT

OFFERTE

1

1 ENCEINTE JBL PULSE JEUX DE
LUMIERES 360° & Basses profondes
Etanche. Sensations garanties !



Païement fin de mois

Questionnement

Synthèse

CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

SCÉNARIO 6 : CONSEIL ET VENTE DE BALAIS D'ESSUIE-GLACE

FICHE D'INSTRUCTION POUR LE CANDIDAT

Durée de préparation : 20 minutes

Durée du jeu de rôle : 20 minutes maximum

Vous êtes « Conseiller de vente PRA », vous devez réaliser un contact client chez un MRA Monsieur DA SILVA, qui vient de créer son commerce de réparation automobile.

Il n'est pas client chez vous.

Vos objectifs :

- Engager le contact client et expliquer le but de votre appel.
- Questionner le client pour obtenir toutes les informations utiles pour déterminer les

Besoins

- Présenter une offre commerciale (balais essuie-glace).
- Conclure et prendre congé

PLAN D'ACTION BALAIS ESSUIE-GLACE AUTOMOBILE

Le marché :

Le marché des balais d'essuie-glace automobiles en France, en 2023, est marqué par plusieurs tendances et évolutions importantes :

1. Technologies innovantes :

- Les balais d'essuie-glace sans os (flat-blades) gagnent en popularité grâce à leur durabilité et leur efficacité sur des pare-brises courbés. Ils remplacent progressivement les modèles conventionnels. Ces innovations intègrent des systèmes à détection de pluie ou des lames avec des revêtements spéciaux pour améliorer les performances dans différentes conditions climatiques.

2. Facteurs économiques et environnementaux :

- La pandémie a entraîné des perturbations dans les chaînes d'approvisionnement et une baisse de la demande en raison de la diminution de l'utilisation des véhicules. Par ailleurs, l'intérêt pour des produits écologiques pousse l'industrie à développer des balais fabriqués avec des matériaux biodégradable.

3. Croissance régionale et segmentation :

- La demande pour des balais d'essuie-glace avancés, notamment dans les segments des SUV et véhicules haut de gamme, contribue à une croissance significative dans des régions comme l'Europe et l'Asie-Pacifique. Les systèmes d'essuie-glace arrière et de phares deviennent aussi plus courants avec la montée des multisegments.

4. Acteurs clés du marché :

- Des entreprises comme Bosch, Valeo, et Denso dominent le marché grâce à leurs innovations en technologie et à leur capacité à répondre aux besoins des consommateurs pour des produits plus performants et respectueux de l'environnement.

Le marché évolue rapidement sous l'impulsion de nouvelles technologies et d'une demande croissante pour des véhicules équipés de fonctionnalités avancées, ce qui stimule l'innovation et les ventes.

- Sont-ils satisfaits de nos services ?
- Combien de véhicules ont-ils en entretien par jour ?
- Admettent-ils qu'il existe un marché important ?

Accroche :

Action promotionnelle du mois : box de 35 balais a 129 euros ht

15 références = 90 % de couverture du parc automobiles (essuie-glace plat et leurs clips de montage)

Il n'y aura pas de réapprovisionnement.

Délai : livraison +1 jour

En compte : 45j / fin de mois

Questionnement**Synthèse**