

## Fiche d'instruction pour le candidat

### Scénario 1 : Conseil et vente de pneumatiques pour véhicules particuliers (VP)

- **Durée de préparation** : 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle** : 20 minutes maximum

#### Profil du client

- **Nom** : Monsieur Manzetti
- **Profession** : Propriétaire d'un garage automobile depuis 12 mois.
- **Comportement d'achat** :
  - Les commandes sont irrégulières dans la concession.
  - Commande habituellement des pneumatiques via un réseau de distribution.
  - Niveau de satisfaction globalement positif, mais avec des achats irréguliers.
  - Trouve les prix des pneumatiques parfois un peu plus élevés que chez ses fournisseurs habituels.
  - Le garage est situé à environ 20 minutes en voiture de la concession.
- **Problématique** :
  - Le client pourrait être intéressé par une offre plus régulière, mais est sensible au prix.
  - Il est possible qu'il soit intéressé par des pneumatiques hiver en raison de la saison hivernale qui approche.

#### Informations supplémentaires

- **Saison** : La saison hivernale arrive, avec des températures en baisse, ce qui pourrait entraîner une demande accrue de pneumatiques hiver.
- **Opportunité** : Vous pouvez mettre en avant l'offre de pneumatiques hiver en anticipant cette demande.

#### Objectif de l'appel

1. **Objectif principal** : Vendre un lot spécifique de pneumatiques (le lot exact et le prix vous seront précisés par l'OF).
2. **Objectif secondaire** : Proposer un rendez-vous avec un vendeur itinérant pour discuter des besoins en pneumatiques et des conditions d'achat.

#### Votre mission :

1. **Établir le contact** avec Monsieur Manzetti, vous présenter et expliquer l'objectif de l'appel.
2. **Poser des questions** afin d'identifier ses besoins et comprendre ses préoccupations concernant ses achats de pneumatiques.
3. **Présenter une offre commerciale** pertinente en fonction des besoins identifiés, notamment en soulignant l'importance de la saison hivernale pour la vente de pneumatiques hiver.
4. **Conclure la vente** en proposant le lot adapté à ses besoins à un prix attractif.

5. **Proposer un rendez-vous** pour un vendeur itinérant, afin d'approfondir la relation et potentiellement fidéliser le client.
6. **Prendre congé** en remerciant Monsieur Manzetti pour son temps et en lui rappelant les points clés de l'offre.

**Points clés à aborder :**

- **Adaptation à la saison** : Mettre en avant les pneumatiques hiver comme solution pour la période à venir.
- **Avantages concurrentiels** : Justifier les prix avec la qualité du produit et la fiabilité de la concession.
- **Fidélisation** : Insister sur l'opportunité de discuter de conditions spéciales via un rendez-vous avec un vendeur itinérant.

## Fiche d'instruction pour le candidat

### Scénario 2 : Conseil et vente de batteries pour véhicules

- **Durée de préparation** : 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle** : 20 minutes maximum

### Profil du client

- **Nom** : Monsieur Georges
- **Profession** : Propriétaire d'un MRA (Mécanicien Réparateur Automobiles) depuis 12 ans.
- **Comportement d'achat** :
  - Le client passe des commandes régulières chez vous.
  - Il est un client fidèle et semble satisfait des produits et services fournis.
- **Problématique** :
  - La saison hivernale arrive, et avec la baisse des températures, la demande pour des batteries automobiles va augmenter.
  - Monsieur Georges pourrait être amené à commander plus de batteries pour répondre à cette demande croissante.

### Informations supplémentaires

- **Saison** : La météo annonce une chute importante des températures la semaine prochaine, ce qui va probablement entraîner une augmentation de la demande de batteries, notamment pour les véhicules qui sont plus susceptibles de rencontrer des problèmes de démarrage par temps froid.
- **Opportunité** : Proposer une offre ciblée de batteries adaptées aux conditions hivernales, qui résistent mieux au froid et offrent une meilleure performance.

### Objectif de l'appel

1. **Objectif principal** : Vendre un lot de batteries spécifiques (le lot exact et le prix vous seront précisés par l'OF).
2. **Objectif secondaire** : Suggérer une mise à jour des stocks en prévision de l'augmentation de la demande hivernale.

### Votre mission :

1. **Établir le contact** avec Monsieur Georges, vous présenter et expliquer l'objectif de l'appel.
2. **Poser des questions** afin de comprendre ses besoins spécifiques pour cette saison hivernale, et vérifier s'il anticipe une demande accrue de batteries.
3. **Présenter une offre commerciale** de batteries adaptées à la saison froide, en soulignant leur performance accrue par temps de gel et leur durabilité.
4. **Conclure la vente** en mettant en avant les avantages de cette offre pour préparer les véhicules à l'hiver.
5. **Proposer une mise à jour des stocks** et souligner l'intérêt d'avoir suffisamment de batteries en stock avant le pic de la demande hivernale.

6. **Prendre congé** en remerciant Monsieur Georges pour son temps et en lui rappelant l'importance de bien se préparer pour la saison à venir.

**Points clés à aborder :**

- **Adaptation à la saison** : Insister sur la performance des batteries en conditions hivernales.
- **Avantages concurrentiels** : Mettre en avant la qualité et la fiabilité des batteries, qui garantissent la satisfaction des clients de Monsieur Georges.
- **Prévision de demande** : Souligner l'importance d'anticiper la demande hivernale, d'autant plus que la météo annoncée risque de provoquer des ruptures de stock ailleurs.
- **Fidélisation** : Rappeler les avantages d'une commande anticipée et la possibilité de créer une relation de long terme.

**Conseils :**

- Montrez une bonne compréhension des enjeux saisonniers pour Monsieur Georges et les MRA en général.
- Soyez proactif en évoquant des solutions avant même qu'il n'exprime un besoin.
- Restez à l'écoute, et soyez flexible pour ajuster votre offre en fonction de ses besoins spécifiques.
- Utilisez un ton rassurant et professionnel, et anticipez ses préoccupations possibles (stocks insuffisants, tarifs, délai de livraison).

## Fiche d'instruction pour le candidat

### Scénario 3 : Conseil et vente de lubrifiant moteur

- **Durée de préparation** : 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle** : 20 minutes maximum

### Profil du client

- **Nom** : Monsieur Hervé Dufour
- **Profession** : Chef de parc dans une entreprise de transport, responsable d'une flotte de 50 tracteurs.
- **Comportement d'achat** :
  - Le client est un client fidèle, travaillant régulièrement avec vous pour le consommable atelier et les produits de maintenance (filtrations, huiles, plaquettes de frein, etc.).
  - Il fait partie des "**top 10**" clients en termes de chiffre d'affaires et de nombre de véhicules industriels.
  - C'est un client exigeant, qui cherche des produits de haute qualité, mais aussi un service irréprochable.
- **Problématique** :
  - Vous devez vous assurer que la flotte de Monsieur Dufour est bien approvisionnée en lubrifiant moteur, un produit clé pour l'entretien de ses tracteurs, en particulier pour garantir leur longévité et leur performance.

### Informations supplémentaires

- **Produits à vendre** : Lubrifiants moteur adaptés aux besoins spécifiques des tracteurs de transport, avec une attention particulière à la qualité et à la durabilité, étant donné l'utilisation intensive des véhicules.
- **Opportunité** : L'entreprise de transport de Monsieur Dufour ayant une flotte conséquente, il y a une forte possibilité de proposer une offre intéressante pour l'achat en gros de lubrifiants moteur.

### Objectif de l'appel

1. **Objectif principal** : Vendre un lot spécifique de lubrifiants moteurs (le lot exact et le prix vous seront précisés par l'OF).
2. **Objectif secondaire** : Proposer un rendez-vous pour un vendeur itinérant afin de discuter des besoins plus détaillés de l'entreprise et peut-être finaliser un contrat d'approvisionnement régulier.

### Votre mission :

1. **Établir le contact** avec Monsieur Dufour, vous présenter et expliquer l'objectif de l'appel.
2. **Poser des questions** pour identifier les besoins spécifiques en lubrifiants moteur de la flotte de 50 tracteurs et déterminer si des ajustements dans les quantités ou types de lubrifiants sont nécessaires.

3. **Présenter une offre commerciale** de lubrifiants moteur, en mettant en avant la qualité du produit, sa performance et la longévité qu'il peut offrir pour ses tracteurs.
4. **Conclure la vente** en soulignant les avantages de commander un lot en gros, ce qui pourrait offrir une réduction et garantir une disponibilité continue des produits.
5. **Proposer un rendez-vous** pour un vendeur itinérant afin de discuter des autres besoins spécifiques de maintenance de la flotte et de renforcer la relation de partenariat à long terme.
6. **Prendre congé** en remerciant Monsieur Dufour pour son temps et en résumant les points clés de l'offre.

#### **Points clés à aborder :**

- **Performance et longévité des lubrifiants** : Insister sur l'importance de l'utilisation de lubrifiants de haute qualité pour la durabilité des moteurs et la performance des tracteurs.
- **Solution en gros** : Proposer un lot de lubrifiants adapté aux besoins de la flotte, en mettant en avant la possibilité de réduire les coûts en achetant en grande quantité.
- **Fidélisation** : Rappeler que vous êtes déjà un fournisseur fiable pour d'autres produits de maintenance et que vous êtes à même de répondre à ses besoins en lubrifiants moteurs dans le cadre d'un partenariat de long terme.
- **Vendeur itinérant** : Proposer un rendez-vous pour optimiser les achats futurs et discuter d'autres produits ou services qui pourraient être nécessaires pour la gestion de la flotte.

#### **Conseils :**

- Restez attentif aux besoins spécifiques de Monsieur Dufour, surtout concernant la performance des produits pour ses tracteurs de transport.
- Soyez précis sur les avantages d'acheter en gros, comme les réductions ou les garanties de disponibilité.
- Adoptez un ton professionnel et rassurant, et mettez en avant votre expertise en matière de produits de maintenance et d'entretien des véhicules industriels.
- Si Monsieur Dufour a des préoccupations concernant la qualité ou le prix, soyez prêt à justifier votre offre avec des éléments techniques sur la performance des lubrifiants et des avantages de la commande en gros.

## Fiche d'instruction pour le candidat

### Scénario 4 : Conseil et vente de lave-glace

- **Durée de préparation** : 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle** : 20 minutes maximum

### Profil du client

- **Nom** : Monsieur Dufour
- **Profession** : Propriétaire d'un MRA (Mécanicien Réparateur Automobile) ayant créé son affaire depuis 2 mois.
- **Comportement d'achat** :
  - Ce client n'est pas encore client chez vous, il est tout nouveau sur le marché et n'a donc pas encore d'habitude d'achats avec votre entreprise.
  - Il débute son activité, et il est important de l'accompagner dans la mise en place de ses premiers achats réguliers.
- **Problématique** :
  - En tant que nouveau MRA, il cherche probablement à établir une relation commerciale stable avec ses fournisseurs, mais il n'a pas encore de contrat ou de partenariat établi pour les consommables comme le lave-glace.

### Informations supplémentaires

- **Produit à vendre** : Lave-glace pour véhicules, essentiel pour l'entretien des véhicules, en particulier dans les conditions hivernales avec la saleté et les conditions météorologiques qui peuvent obstruer les pare-brises.
- **Opportunité** : Proposer une offre intéressante de lave-glace de qualité pour qu'il puisse l'intégrer dans ses premières commandes en tant que MRA, et anticiper les besoins de ses clients pour les saisons à venir.

### Objectif de l'appel

1. **Objectif principal** : Vendre un lot spécifique de lave-glace (le lot exact et le prix vous seront précisés par l'OF).
2. **Objectif secondaire** : Proposer un rendez-vous pour un vendeur itinérant afin d'accompagner Monsieur Dufour dans ses choix de produits et de l'aider à mieux se structurer dans ses commandes futures.

### Votre mission :

1. **Établir le contact** avec Monsieur Dufour, vous présenter et expliquer l'objectif de l'appel.
2. **Poser des questions** pour identifier ses besoins en produits d'entretien automobile, en particulier le lave-glace, et comprendre son organisation actuelle en matière de commandes.
3. **Présenter une offre commerciale** pour des lots de lave-glace de qualité, en mettant en avant leur efficacité, leur compatibilité avec différents types de véhicules et l'importance d'avoir ce produit en stock.

4. **Conclure la vente** en soulignant les avantages de cette commande initiale pour démarrer son activité avec des produits fiables et à des prix attractifs.
5. **Proposer un rendez-vous** pour un vendeur itinérant afin de discuter d'autres besoins en consommables et optimiser les futures commandes de Monsieur Dufour.
6. **Prendre congé** en remerciant Monsieur Dufour pour son temps et en récapitulant brièvement les points clés de l'offre.

#### **Points clés à aborder :**

- **Bénéfices du lave-glace** : Insister sur la nécessité d'avoir des produits de qualité pour garantir la sécurité des véhicules et des conducteurs, surtout en période hivernale.
- **Première commande** : Proposer un lot de lave-glace à un prix attractif, adapté à la taille de son atelier, pour lui permettre de débiter sans excédent de stock tout en répondant aux besoins des premiers clients.
- **Relation de partenariat** : Mentionner que cette commande peut être le début d'une relation durable, avec d'autres produits à venir pour son activité.
- **Vendeur itinérant** : Proposer un rendez-vous pour discuter plus en détail de ses besoins en produits d'entretien et l'aider à structurer ses achats pour les mois à venir.

#### **Conseils :**

- Montrez une écoute active, en posant des questions ouvertes pour mieux comprendre les besoins de Monsieur Dufour, qui débute dans son activité.
- Adoptez un ton professionnel et rassurant, en mettant l'accent sur l'importance de bien démarrer son activité avec des produits de qualité.
- Si Monsieur Dufour a des doutes sur le produit ou le prix, soyez prêt à justifier votre offre en termes de rapport qualité/prix.
- N'oubliez pas de souligner que vous êtes là pour l'accompagner dans le long terme, et que vous pouvez l'aider à structurer ses commandes futures.



## Fiche d'instruction pour le candidat

### Scénario 5 : Conseil et vente de plaquettes de frein

- **Durée de préparation** : 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle** : 20 minutes maximum

### Profil du client

- **Nom** : Monsieur Dubois
- **Profession** : Propriétaire d'un MRA (Mécanicien Réparateur Automobile) en activité depuis 9 ans.
- **Comportement d'achat** :
  - Monsieur Dubois est un client régulier chez vous, avec des commandes fréquentes de produits pour l'entretien automobile, mais il n'est pas nécessairement un client qui achète tous les types de produits.
  - Il est donc essentiel de lui proposer des produits adaptés à ses besoins actuels et de l'accompagner dans la gestion de son stock.
- **Problématique** :
  - Bien qu'il soit un client fidèle, il se peut qu'il n'ait pas encore identifié ses besoins pour les plaquettes de frein en fonction des véhicules qu'il entretient actuellement dans son garage.

### Informations supplémentaires

- **Produit à vendre** : Plaquettes de frein pour véhicules, indispensables pour l'entretien et la sécurité des véhicules.
  - Ce produit est essentiel pour tout atelier de réparation automobile, surtout s'il est orienté vers des clients réguliers ayant des besoins constants pour les réparations de freins.
- **Opportunité** : Proposer une offre de plaquettes de frein adaptée aux types de véhicules les plus courants dans son garage, et peut-être faire en sorte qu'il anticipe une demande croissante pour ces produits.

### Objectif de l'appel

1. **Objectif principal** : Vendre un lot spécifique de plaquettes de frein (le lot exact et le prix vous seront précisés par l'OF).
2. **Objectif secondaire** : Proposer un rendez-vous pour un vendeur itinérant afin de discuter de ses besoins en plaquettes de frein, de son stock et de ses autres produits d'entretien.

### Votre mission :

1. **Établir le contact** avec Monsieur Dubois, vous présenter et expliquer l'objectif de l'appel.
2. **Poser des questions** pour identifier ses besoins spécifiques en plaquettes de frein, vérifier s'il a des commandes régulières ou si c'est un produit qui manque parfois dans son stock.

3. **Présenter une offre commerciale** de plaquettes de frein adaptées à la demande de son garage, en mettant en avant la qualité et la durabilité des produits que vous proposez.
4. **Conclure la vente** en expliquant les avantages d'acheter en lot, comme la réduction des coûts et la disponibilité continue des plaquettes pour ses clients.
5. **Proposer un rendez-vous** pour un vendeur itinérant afin de discuter plus en détail des besoins en plaquettes de frein et d'autres produits d'entretien, et de renforcer la relation commerciale.
6. **Prendre congé** en remerciant Monsieur Dubois pour son temps et en récapitulant brièvement les points clés de l'offre.

#### **Points clés à aborder :**

- **Qualité et sécurité** : Mettre en avant l'importance des plaquettes de frein de qualité pour garantir la sécurité des véhicules et la satisfaction des clients de Monsieur Dubois.
- **Solution en lot** : Proposer une offre de plaquettes de frein en lot, qui lui permettrait de stocker suffisamment de pièces tout en réduisant les coûts par commande.
- **Fidélisation** : Rappeler que vous êtes un fournisseur de confiance pour ses autres besoins et que vous pouvez l'accompagner sur d'autres types de produits.
- **Vendeur itinérant** : Proposer un rendez-vous pour approfondir les besoins de son atelier et lui fournir des conseils plus personnalisés sur la gestion de ses stocks et commandes.

#### **Conseils :**

- Soyez à l'écoute des besoins spécifiques de Monsieur Dubois et adaptez votre discours en fonction des types de véhicules qu'il entretient régulièrement.
- Mettez en avant la qualité et la fiabilité des plaquettes de frein proposées, en soulignant qu'elles sont essentielles pour la sécurité des conducteurs.
- Si Monsieur Dubois est hésitant, montrez-lui les avantages de commander des plaquettes en lot : réduction des coûts, disponibilité continue et gestion simplifiée des stocks.
- N'oubliez pas de proposer un rendez-vous pour un suivi personnalisé avec un vendeur itinérant, ce qui renforcera la relation commerciale et la fidélité du client.

## Fiche d'instruction pour le candidat

### Scénario 6 : Conseil et vente de balais d'essuie-glace

- **Durée de préparation** : 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle** : 20 minutes maximum

### Profil du client

- **Nom** : Monsieur Da Silva
- **Profession** : Propriétaire d'un commerce de réparation automobile récemment créé.
- **Comportement d'achat** :
  - Monsieur Da Silva n'est pas encore client chez vous, il vient de lancer son activité et cherche à établir des relations commerciales avec des fournisseurs fiables pour ses besoins en pièces et accessoires automobiles.
  - En tant que nouveau dans le secteur, il est essentiel de lui proposer des produits de qualité qui lui permettront de répondre aux besoins immédiats de ses clients.
- **Problématique** :
  - Étant donné que Monsieur Da Silva est un nouvel entrepreneur, il doit s'assurer qu'il dispose des produits essentiels pour son atelier, tels que les balais d'essuie-glace, qui sont des consommables pour les clients ayant des véhicules nécessitant des réparations ou des entretiens.

### Informations supplémentaires

- **Produit à vendre** : Balais d'essuie-glace pour véhicules, indispensables pour l'entretien des systèmes de nettoyage des véhicules. Ce produit est un consommable régulier pour tous les types de véhicules, en particulier pendant les saisons avec des conditions climatiques difficiles.
- **Opportunité** : Proposer une offre adaptée à son nouvel atelier pour l'aider à s'équiper en balais d'essuie-glace de qualité, un produit essentiel dans l'entretien automobile.

### Objectif de l'appel

1. **Objectif principal** : Vendre un lot spécifique de balais d'essuie-glace (le lot exact et le prix vous seront précisés par l'OF).
2. **Objectif secondaire** : Proposer un rendez-vous pour un vendeur itinérant afin de mieux comprendre les besoins de son atelier et discuter de la gamme complète de produits pour son commerce.

### Votre mission :

1. **Établir le contact** avec Monsieur Da Silva, vous présenter et expliquer l'objectif de l'appel.
2. **Poser des questions** pour identifier ses besoins immédiats en balais d'essuie-glace, en particulier la gamme qu'il recherche et le type de véhicules qu'il entretient.
3. **Présenter une offre commerciale** de balais d'essuie-glace en mettant en avant leur qualité, leur durabilité et leur importance dans l'entretien régulier des véhicules, surtout pendant les périodes de pluie ou de conditions climatiques difficiles.
4. **Conclure la vente** en expliquant les avantages d'acheter en lot pour gérer les stocks de manière optimale tout en réduisant les coûts.

5. **Proposer un rendez-vous** pour un vendeur itinérant afin de discuter d'autres produits essentiels pour son atelier et l'aider à mieux structurer ses achats à long terme.
6. **Prendre congé** en remerciant Monsieur Da Silva pour son temps et en résumant brièvement les points clés de l'offre.

### **Points clés à aborder :**

- **Durabilité et performance des balais** : Insister sur l'importance d'avoir des balais d'essuie-glace de qualité pour assurer la sécurité des conducteurs, surtout par mauvais temps.
- **Adaptabilité aux véhicules** : Mentionner que les balais d'essuie-glace que vous proposez sont compatibles avec une large gamme de véhicules et qu'ils sont conçus pour durer plus longtemps, ce qui minimise les besoins de remplacement fréquents.
- **Offre en lot** : Proposer une offre intéressante pour un lot de balais, ce qui permettra à Monsieur Da Silva de constituer un stock pour son atelier tout en bénéficiant de prix avantageux.
- **Relation de partenariat** : Rappeler que vous pouvez l'accompagner dans le long terme pour ses autres besoins en pièces détachées et produits d'entretien.
- **Vendeur itinérant** : Proposer un rendez-vous pour analyser plus en détail ses besoins en pièces détachées et produits de maintenance, afin de lui offrir un service plus personnalisé.

### **Conseils :**

- Soyez à l'écoute des besoins de Monsieur Da Silva, en posant des questions sur son type de clientèle et les services qu'il propose pour mieux adapter l'offre.
- Utilisez un ton rassurant et professionnel, en soulignant l'importance de bien s'équiper dès le début pour répondre aux besoins de ses clients et garantir un service de qualité.
- Si Monsieur Da Silva hésite à passer commande, insistez sur les avantages pratiques d'acheter des balais en lot, ce qui facilite la gestion des stocks tout en réduisant les coûts unitaires.
- Proposez un rendez-vous avec un vendeur itinérant pour établir une relation de confiance et renforcer son engagement envers votre entreprise à long terme.