

Argumentation commerciale

C1-3.1 Valoriser les produits

C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale

Objectifs :

- mettre en avant et commercialiser les produits
- proposer un argumentaire de vente
- prendre une commande

sketchs et jeux de rôle

Vous intervenez au restaurant d'application du Lycée Condorcet, en tant que chef de rang, vous allez à la découverte de différents menus que vous allez servir à la clientèle. Vos professeurs souhaitent mettre l'accent sur la commercialisation et l'argumentaire de vente. Ils vous proposent de travailler les mets afin de mieux les vendre aux clients.

Activité 1

En découvrant les différents menus, **documents 1**, vous prenez conscience qu'il vous faut travailler la valorisation des produits et la préparation des argumentaires.

Document 1

<p style="text-align: center;"><u>SAVEURS PROVENÇALES</u></p> <p>AB Crème de courgette à la mousse de Fourme d'Ambert ----- Pizza revisitée aux aubergines confites, roquette, soubressade et mozzarella fumée ou Salade de chèvre chaud au miel (bûche de chèvre, tartine de campagne, salade) ----- Blanc de pintadeau rôti à juste température, crème d'épices au Muscat de Beaumes de Venise, raviole épinard ricotta ou Filet de daurade sauté à l'unilatéral Grecque de fenouil au safran, flan d'asperge et jus de langoustines mousseux ----- Tarte fine au chocolat et framboise, meringuette ou Tarte tropézienne (PAI) ou Citron givré</p>	<p style="text-align: center;"><u>ESCAPEE GOURMANDE DANS LE SUD EST</u></p> <p>AB : Croquette de chèvre, tomate marinée à la coriandre fraîche ----- Œuf Poché Bourguignonne aux escargots ou Eventail de charcuteries Corses (coppa, pancetta, figatelli, jambon cru, lonzo, cornichons, oignons, beurre) ----- Côte de veau rôtie, jus de tajine gratin bayaldi ou Filet de rouget frit, Polenta crémeuse ----- Tiramisu aux fruits rouges et chocolat blanc ou Plateau de fromages affinés (Banon de Provence, Abondance, Fourme de Montbrison, Reblochon Pélarodon des Cévennes + confiture de figues, noix ,abricots secs et poire fraîche)</p>	<p style="text-align: center;"><u>MENU DES PROVINCES DU SUD-EST</u></p> <p>AB : Poivrons confit et féta Bouillabaisse de gambas à la badiane et à l'œuf poché ou Assortiments de tapas du Sud Est (pissaladière, sardine à l'escabèche, tapenades, brochette de crevettes citronnées, aioli, saucisson d'Arles) ----- Filet d'agneau rôti, jus de navarin, petits légumes glacés ou Ravigotte de baudroie aux fèves, beurre de favouilles ----- Soufflé renversé fromage blanc et citron, caramel passion ou Tarte au citron de Menton meringuée, coulis de fruits rouges (PAI)</p>
<p style="text-align: center;"><u>A LA DECOUVERTE DE LA GASTRONOMIE DU NORD EST</u></p> <p>AB Rémoulade de cèleri et pomme verte aux crevettes Cappuccino de lentille à l'œuf mollet/ chantilly au lard fumé ou Tartare de légumes (poivrons, oignons, tomates, courgettes, carottes en petits dés, gingembre, citron, sauce moutarde de Dijon) au pain d'épices de Dijon ----- Rognons de veau grillés/ flan de poireaux pommes Maxim's ou Encornets farcis de fine ratatouille rôtis, jus réduit parfumé à la verveine citron (maison) ----- Biscuit mi-cuit chocolat amer, glace café ou Nougat glacé, sorbet cassis et liqueur de citron vert (Monin original glacé) (PAI + feuille de menthe)</p>	<p style="text-align: center;"><u>EN PASSANT PAR LA BRETAGNE ET LA NORMANDIE</u></p> <p>AB : Huître gratinée et sabayon de cidre, brunoise de topinambour Crème de choux fleurs aux coquillages ou Duo de rillettes de canard et terrine de lapin vendéen ----- Tronçon de turbot en fine croûte rôtis, chop suey de légumes ou Filet mignon de porc farci au chorizo poêlé, sarrasin en rizotto et chutney de fruits secs ----- Fondant de pommes et caramels au beurre salé ou Coupe Glacée Bretonne (glace caramel beurre salé, praliné, vanille, gavotte)</p>	<p style="text-align: center;"><u>SOIREE CHAMPAGNE</u></p> <p>AB : Bavarois de saumon fumé, mousse de céleri aux pommes reinette, craquant au noisettes Œuf de caille en gelée et son tartare saumon et concombre à l'aneth ou Assiette Gourmande au foie gras en sucré-salé (foie gras, pains spéciaux, confit d'oignons, figue séchée) ----- Salmis de pintadeau, lasagne de légumes ou Sandre au lard, Genevoise de langoustines, racines d'hiver ----- Brioche perdue à l'ananas, blanc mangé au curry ou Douceurs exotiques au champagne (sorbet ananas, passion, coco, macaron framboise ou cassis, demi-fruit passion, banane, mangue, kiwi en dé)</p>

Vous travaillez avec votre commis, vous lui rappelez la démarche à suivre pour construire l'argumentaire commercial d'un plat.

1 Valoriser le produit principal : donner les principales caractéristiques du produit, les preuves de qualité et les arguments que vous donnerez aux clients

Donner un exemple :

2 Citer les autres caractéristiques liées à la préparation du plat

Donner un exemple :

Vous rédigez vos argumentaires.

MENU	VALORISATION DES PRODUITS (principales caractéristiques, preuves de qualité)	ARGUMENTATION COMMERCIALE
Entrée 1 :		
Entrée 2 :		
Plat 1 :		
Plat 2 :		
Dessert 1 :		
Dessert 2 :		

Activité 2

Vous êtes prêt à prendre une commande, vos clients sont à table. Vous posez quelques questions pour connaître leurs besoins et vous annoncez vos arguments....

Jeux de rôle
4 clients 1 cdr

L'argumentaire, ce que je dois retenir

Assurer l'argumentaire avec la méthode QQQQCP...

QUI ?	Qui est concerné par la situation ? Qui fait l'action ou l'activité ?
QUOI ?	Quelle est l'action, quelle est la problématique ?
OU ?	Où se traite l'action ? dans quel service ?
QUAND ?	A quel moment se produit l'action ? quelle est sa fréquence ?
COMMENT ?	Comment s'y apprend-on ? quelle est la démarche, la procédure ?
POURQUOI ?	Quel est l'intérêt de mettre en place cette procédure ? quels sont les objectifs à atteindre ?

L'argumentaire, j'applique :

Travail à faire pour le cours suivant : préparer les argumentaires de vente des menus du restaurant

1. CONNAÎTRE LE PRODUIT ET LE CLIENT

L'argumentation commerciale regroupe l'ensemble des arguments qui peuvent être utilisés par le vendeur pour convaincre le client d'acheter un produit. Il suppose une connaissance approfondie du produit mais aussi des goûts et des envies du client.

2. CONSTRUIRE L'ARGUMENTAIRE AVEC LA MÉTHODE CAP

Plusieurs méthodes existent pour la construction d'un argumentaire, la plus simple étant la méthode CAP.

ÉTAPES	QUE FAIRE ?	COMMENT LE FAIRE ?	EXEMPLE POUR UN Tournedos Rossini
C comme Caractéristique	Donner une caractéristique du produit : présentation, saveurs, structure...	Utiliser la fiche technique	Poser le toast dans l'assiette. Le napper de sauce et déposer le tournedos bien chaud, surmonté du médaillon de foie gras. Disposer les lamelles de truffes au-dessus et les garnitures autour. Napper enfin le foie gras et les truffes de la sauce bien chaude.
A comme Avantage	Transformer les caractéristiques du produit en avantages pour le client afin de lui donner envie de consommer.	Rechercher les points forts du produit.	Bœuf charolais Foie gras maison Truffes du Périgord
P comme Preuve	Apporter la preuve au client des points forts du produit.	Mettre en avant le label, la fraîcheur, la fabrication maison...	La viande est du bœuf charolais Label Rouge, le foie gras est préparé par le Chef, les truffes sont du Périgord

3. UTILISER UN VOCABULAIRE PROFESSIONNEL

- Choisir des mots précis

Pour que le client comprenne vite et bien, il faut utiliser des mots précis.

Exemple : éviter de dire "la roquette est une sorte de salade qui a du goût."

Privilégier : "La roquette est une variété de salade verte au goût subtil, légèrement poivrée."

- Utiliser un vocabulaire suggestif

Éviter le vocabulaire technique que le client ne comprendrait pas et privilégier un vocabulaire suggestif.

Exemple : éviter de dire "La blanquette se présente sous la forme de petits cubes de veau blanchis, puis mouillés au fond blanc avec une garniture aromatique. Un roux blanc donne le velouté de la sauce."

Privilégier : "La blanquette se présente sous la forme de morceaux de veau nappés d'une sauce onctueuse, de couleur ivoire, préparée à partir de bouillon de cuisson, lié à la crème avec des champignons de Paris émincés."

- Illustrer la vente

Il faut faire "voir" au client ce que l'on dit. Le client doit se créer, grâce à l'argumentaire, une image de ce qu'il va manger. Mieux il réussira à visualiser son assiette, plus il aura envie de consommer. Pour y parvenir, dans le cas d'un plat, il faut :

- utiliser des mots et adjectifs positifs : délicat, fin, frais...

- décrire la texture des mets : croustillant, fondant, moelleux, onctueux, tendre...

- préciser le mode de cuisson des mets : frit, grillé, gratiné, mijoté, poché, rôti...

- préciser si le mets fait l'objet d'une préparation particulière : flambé devant vous, fait maison...

- insister sur l'aspect traditionnel de certaines recettes : produit fermier, régional, spécialité orientale...