

L'argumentaire de vente



Cl-1 Prendre en charge la clientèle

Cl-3 Vendre des prestations

Cl-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle

Cl-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale.

Cl-3.1 Valoriser les produits

Cl-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons

Cl-3.5 Prendre une commande

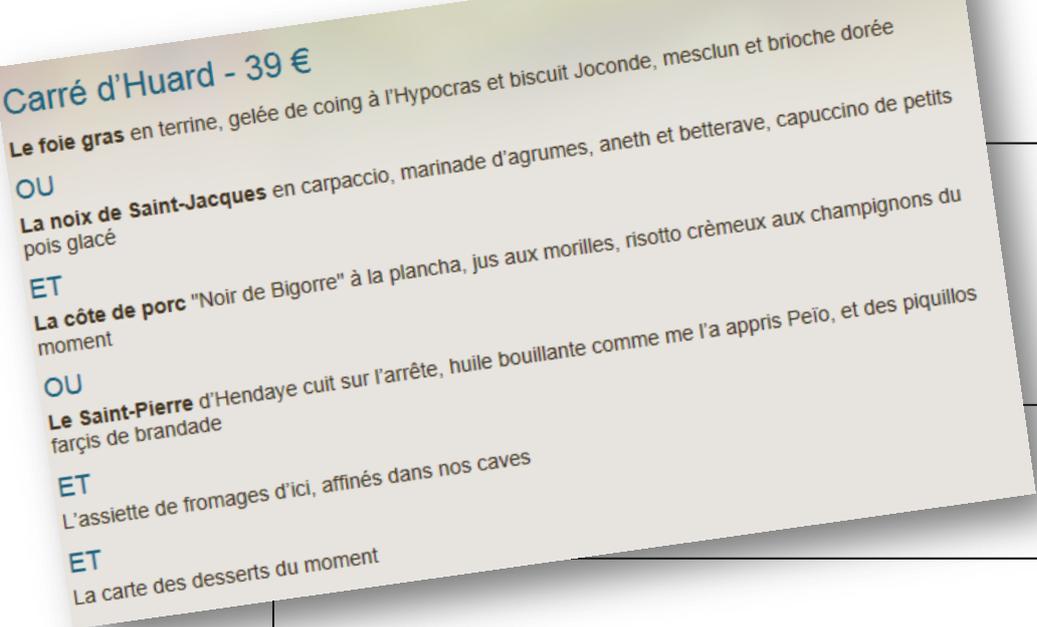


Vous êtes stagiaire au restaurant Papilles & Plaisirs, restaurant gastronomique implanté en plein cœur du Médoc à Pauillac. Utiliser les produits du terroir et de saison est la priorité du chef de cuisine. Il s'inspire de plats réalisés par de grands chefs et les propose en plat du jour. Le ticket moyen est de 65.00 €.

Activité 1 – Votre maître d'hôtel vous remet la carte du restaurant et vous demande l'apprendre. Il vous explique les raisons de cette demande.

→ Vous les citez.

-



→ Vous relevez sur le menu les produits qui bénéficient d'un label de qualité.

→ Vous proposez une assiette de 3 fromages du sud-ouest.

Activité 2 – Il est tant maintenant de vous mettre face à la clientèle. Vos objectifs : rechercher les besoins de vos clients, avoir une écoute active, conseiller et argumenter les mets présentés à la carte.

La recherche des besoins

→Vous rappeler la méthode qui vous permettra de découvrir les besoins de vos clients.

→Vous citez les trois types de

Exemple	Type	Conséquence
« Madame, monsieur, pour commencer votre repas quel apéritif vous ferait plaisir ? »		
« Prendrez-vous du vin ? »		
« Préférez-vous une eau plate ou une eau gazeuse ? »		

L'écoute active

Dans le cadre de la négociation commerciale, il est essentiel d'être sur la même longueur d'ondes qu'un client pour identifier clairement ses besoins. Une étape indispensable si l'on veut lui proposer la solution qui lui convient... et donc réussir à faire affaire avec lui.

Certaines personnes pensent que l'écoute active signifie se mettre à la place de l'autre et être forcément d'accord avec lui. Il n'en est rien : il s'agit en réalité de la demande de l'interlocuteur et de montrer qu'on a bien compris ce qu'il a voulu dire.

→Vous citer la méthode qui montrera à votre client que vous avez bien compris sa demande.

→Vous citez les objectifs de cette pratique

→

→

Le conseil

→ Vous définissez ce terme.

Activité 3 – Le maître d'hôtel décide de vous responsabiliser. Il vous invite à accueillir les clients, les installer à table et leur proposer la suggestion du chef : **l'agneau de Pauillac, légumes de saison, jus court.**

→ Vous définissez « Argumentaire de vente ».



Votre responsable vous demande de lui présenter l'argumentaire de vente que vous allez annoncer à vos clients.

→ Vous nommez les éléments qui vous permettront de construire cet argumentaire en vous aidant des documents 1 et 2.

-
-
-
-

→ Vous valorisez le produit principal du plat. Vous donnez les principales caractéristiques du produit et les arguments que vous énoncerez à vos clients.

Produit :	L'AGNEAU DE PAUILLAC
------------------	-----------------------------

Caractéristiques	Arguments

Agneau de Pauillac, légumes de saison, jus court par Franck Salein



Crédit Photo : AAPrA - F.Coutaud

Difficulté : ★★★★★

Nbre de personnes : 4

Document 2

Ingrédients

- ▶ Carré, 8 côtes et une selle d'agneau de Pauillac
 - ▶ beurre frais 15 g
 - ▶ huile d'olive 20 cl
 - ▶ sel de Salies de Béarn
 - ▶ poivre du moulin
 - ▶ thym 2-3 brindilles
 - ▶ ail 3 gousses
 - ▶ artichaut violet 4 pièces
 - ▶ gros artichaut 4 pièces
 - ▶ jeunes carottes de sables 12 pièces
 - ▶ tomates de Marmande 3 pièces
 - ▶ fond blanc de volaille 30 cl
 - ▶ Porto blanc 5 cl
 - ▶ jus d'agneau 12 cl
 - ▶ jus d'orange frais
-
- ▶ Détaillez le carré et la selle d'agneau, utilisez le gras naturel de la selle pour barder celle-ci.
 - ▶ Tournez les gros artichauts pour ensuite les cuire dans un fond blanc, assaisonnez légèrement.
 - ▶ Bien les faire cuire pour ensuite les passer au mixer afin d'obtenir une purée, bien l'égoutter à l'aide d'un linge étamine.
 - ▶ Mondez les tomates, coupez-les en quatre, retirez les pépins.
 - ▶ Sur une plaque de cuisson mettez-y du papier sulfurisé, disposez les pétales de tomate, ajoutez du sel, du poivre, de l'huile d'olive, du thym et une gousse d'ail en chemise et mettez à cuire au four à 95° C environ 4 heures.
 - ▶ Tournez les artichauts violets en gardant la queue puis les mettre à cuire dans un bouillon de volaille et porto blanc le tout assaisonné.
 - ▶ Epluchez les jeunes carottes pour les mettre à cuire avec leurs fanes dans un jus d'orange frais. Puis dans un sautoir, mettez à chauffer de l'huile d'olive, du thym et de l'ail.
 - ▶ Mettez à colorer le carré puis la selle et assaisonnez.
 - ▶ Ajoutez le beurre frais pour bien colorer l'agneau et finir de cuire au four 6-7 minutes pour la selle et environ 12 minutes pour le carré.
 - ▶ Et sur l'assiette, faites deux belles quenelles de purée d'artichaut puis mettez 2 côtelettes d'agneau puis un morceau de selle, des tomates confites, des carottes et le jus d'agneau.

Technologie appliquée restaurant

Vous connaissez maintenant le produit.

→ Vous relevez maintenant les autres caractéristiques liées à la préparation de ce plat.

Caractéristiques	Arguments

→ Vous avez toutes les informations en votre possession. Vous rédigez votre argumentaire de vente.

Votre proposition :

La proposition du groupe :

Une argumentation commerciale doit pouvoir s'adapter à la typologie du client.

→ Vous présentez des variantes pour chacun des trois clients présentés ci-dessous.

Madame Lamartine, cliente habituée de 65 ans	
Un couple de touristes	
Un homme d'affaires qui reçoit des clients	

Activité 4 – Le maître d'hôtel, content de votre performance, vous informe que pour votre troisième semaine de stage il vous laissera prendre les commandes au restaurant le midi.

→**Vous rédigez avec l'aide d'un autre stagiaire les argumentaires du menu « Carré d'Huard ». Vous les présentez ensuite à l'oral au maître d'hôtel.**

<p>Le foie gras en terrine, gelée de coing à l'Hypocras et biscuit Joconde, mesclun et brioche dorée</p>	
<p>La noix de Saint-Jacques en carpaccio, marinade d'agrumes, aneth et betterave, capuccino de petits pois glacé</p>	
<p>La côte de porc "Noir de Bigorre" à la plancha, jus aux morilles, risotto crémeux aux champignons du moment</p>	
<p>Le Saint-Pierre d'Hendaye cuit sur l'arrête, huile bouillante comme me l'a appris Peïo, et des piquillos farcis de brandade</p>	
<p>L'assiette de fromages d'ici, affinés dans nos caves</p>	

L'essentiel ...

L'argumentaire de vente en utilisant la méthode QQQQCP....

<p>QUI ?</p>	<p><i>qui est concerné par la situation ? qui fait l'action ou l'activité ?</i></p> <p>→ le personnel du restaurant face au client</p>					
<p>QUOI ?</p>	<p><i>quelle est l'action ? quelle est la problématique</i></p> <p>→ vendre une prestation en présentant un argumentaire de vente</p>					
<p>OU ?</p>	<p><i>ou se traite l'action ? dans quel service ?</i></p> <p>→ au restaurant, au bar</p>					
<p>QUAND ?</p>	<p><i>à quel moment se produit l'action ? quelle est sa fréquence.</i></p> <p>→ à la prise de réservation : demande de renseignements du client → au moment de l'installation du client : première proposition → à la prise de commande de mets et de boissons</p> <p>→ dès qu'il ya un acte de vente</p>					
<p>COMMENT ?</p>	<p><i>comment s'y prend-on ? quelle est la démarche, la procédure ?</i></p> <table border="1" data-bbox="376 1043 1474 1733"> <thead> <tr> <th data-bbox="376 1043 932 1081">ce que je dois faire...</th> <th data-bbox="932 1043 1474 1081">ce que je ne dois pas faire...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="376 1081 932 1733">-</td> <td data-bbox="932 1081 1474 1733">-</td> </tr> </tbody> </table>		ce que je dois faire...	ce que je ne dois pas faire...	-	-
ce que je dois faire...	ce que je ne dois pas faire...					
-	-					
<p>POURQUOI ?</p>	<p><i>quel est l'intérêt de mettre en place cette procédure ? quels sont le objectifs à atteindre.</i></p> <p>→ Mieux vendre sans forcer en ayant bien ciblé les besoins du client → Augmenter le chiffre d'affaires du restaurant → Afficher le sérieux de l'établissement → Valoriser le travail du personnel : connaissances des produits de la carte → Transmettre et raconter une histoire au client sur les produits et leurs origines</p>					