

Guide de lecture FR01.06

Vente en animalerie - SONCAS Test

Extrait – guide complet disponible sur abonnement

DIALOGUES

Objectifs pédagogiques

- Connaître et repérer les motivations client selon le SONCAS
- Répondre en tenant compte de ces motivations

TEST 1

Client : il n'y a pas d'odeurs avec ces aquariums ?
Parce que quand j'étais petit, mon frère avait un poisson rouge dans notre chambre et c'était une infection...

TEST 2

Client : J'ai lu dans un magazine qu'il existe maintenant des pompes 2 en 1 qui filtrent et oxygènent l'aquarium. Qu'est-ce que vous en pensez ?...

TEST 3

Client : le problème des escaliers, c'est leur couleur. Ils sont très élégants de forme, mais pas très beaux pour les couleurs...

TEST 4

Client : et c'est gentil avec les enfants cette race là ?...

TEST 5

Client : et ça ne consomme pas trop en viande ?...

TEST 6

Client : les chiens c'est quand même plus embarrassant qu'un chat. Et puis il faut le sortir tous les jours, non ?...

QUESTIONS

Extrait – guide complet disponible sur abonnement
(FR01.6 SONCAS test)

Pour chaque vidéo

Quelle est la motivation du client ?

Comment lui répondre ?

REPONSES

Extrait – guide complet disponible sur abonnement
(FR01.6 soncas test)

TEST 1

Quelle est la motivation de ce client ?

Confort

Comment lui répondre ?

« Les odeurs proviennent des aquariums dont l'eau n'est pas filtrée ni oxygénée. Pour éviter cela, vous pouvez soit changer l'eau tous les 3 jours, ce qui est fastidieux, soit installer un filtre et une pompe à air, qui vous dégagera de toute contrainte et de toute odeur »

→ vendre une pompe filtrante et une pompe à air

TEST 2

Quelle est la motivation de ce client ?

Nouveauté

Comment lui répondre ?

« C'est bien pour une économie de place, mais elles ne permettent pas de bénéficier des dernières innovations en terme de silence ou d'économie d'énergie par exemple »

→ vendre ensuite du matériel dernière génération

TEST 3

Quelle est la motivation de ce client ?

Orgueil

Comment lui répondre ?

« Nous avons des poissons très beaux pour les couleurs, surtout avec les néons spéciaux poissons tropicaux. Et ils ont une grâce particulière, une nage très posée qui les rend très nobles »

→ vendre un Discus et l'éclairage néon

TEST 4

Quelle est la motivation de ce client ?

Sécurité (et non sympathie)

Comment lui répondre ?

La réponse demande au préalable des recherches sur Internet (ou en direct si vous avez accès à Internet) et un peu de temps.

« C'est l'une des races les plus douces et les plus tolérantes aux enfants. Vous pouvez regarder les articles parus sur Internet (écrire le nom du site de

référence) et les témoignages des propriétaires (citer un autre site) »

→ vendre un chiot de la race en question

TEST 5

Quelle est la motivation de ce client ?

Argent

Comment lui répondre ?

« Plus le chien est gros, plus il consomme naturellement. Même s'il existe des aliments plus économiques que d'autres, c'est un budget qu'il faut prendre en compte. Au global, il est parfois plus intéressant d'acheter un chien plus petit, même un peu plus cher et qui vous fasse plaisir, plutôt qu'un chien plus gros, même moins cher. Vous vous y retrouverez vite. »

→ Vendre un chiot plus petit mais avec une meilleure marge

TEST 6

Quelle est la motivation de ce client ?

Confort

Comment lui répondre ?

« C'est juste, un chien est plus contraignant pour les horaires. Le chat est plus indépendant, donc plus autonome. De plus, avec les nouvelles litières, vous pouvez espacer le changement, c'est plus pratique »

→ vendre un chat + litières techniques longue durée