Conclure et compléter la vente au rayon skis d'Altitude Sports

Au rayon skis d'Altitude Sports, à Gap, la responsable, Mme Blanc, prépare la saison 2026-2027. Elle analyse les ventes de skis de décembre 2025 (document 1) pour fixer un objectif au forfait « entretien saison » (document 2), puis entraîne son équipe à conclure à partir de situations observées en rayon.

Calculez les indicateurs de l'annexe 1, puis choisissez la bonne réaction du vendeur dans chaque situation.

Document 1 : rayon skis d'Altitude Sports, décembre 2025

Indicateur	Valeur
Ventes comprenant une paire de skis	180
Ventes comprenant au moins un complément (casque, masque, housse, forfait d'entretien…)	108
Forfaits « entretien saison » vendus	54
Articles et services vendus, skis compris	387
Chiffre d'affaires hors taxes	97 200 €

Document 2 : le forfait « entretien saison »

Affûtage des carres et fartage illimités pendant toute la saison. Prix de vente : 48 € TTC (TVA 20 %) ; taux de marque : 70 %. Objectif pour décembre 2026 : un taux d'attachement de 40 %, pour un nombre de ventes de skis identique.

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, montants et indice de vente à deux décimales)

Question	Réponse
Taux de vente additionnelle (%)	
Taux d'attachement du forfait « entretien saison » (%)	
Indice de vente (articles et services par vente)	
Panier moyen hors taxes (€)	
Marge commerciale d'un forfait « entretien saison » (€)	
Forfaits supplémentaires à vendre pour atteindre l'objectif d'attachement	
Marge supplémentaire correspondante (€)	

Questions d'analyse

Après avoir comparé deux paires, Mme Faure reprend la seconde en main et demande : « Le réglage des fixations est compris ? » Théo, le vendeur :

☐ répond, puis reprend l'argumentation : « Oui, il est compris ; je vous rappelle aussi ses points forts techniques. »
☐ répond, puis lui présente deux autres paires : « Oui, il est compris ; comparez aussi ces deux modèles. »
☐ répond et conclut aussitôt : « Oui, il est compris : je vous les règle tout de suite sur vos chaussures ? »

Justification :

M. Gras hésite entre deux longueurs de skis, 163 et 170 cm, toutes deux adaptées à son niveau. Pour l'aider à décider, Théo emploie :

☐ la conclusion directe : « Très bien, je vous emballe la paire de 170 et je vous attends en caisse ? »
☐ l'alternative : « Vous préférez la 163 pour la maniabilité ou la 170 pour la stabilité ? »
☐ le résumé des avantages : « En 163 comme en 170, ces skis sont légers et faits pour vous », suivi d'un silence

Justification :

Pour décider une cliente hésitante, un vendeur lui affirme : « C'est la dernière paire, demain il n'y en aura plus », alors que la réserve en compte cinq. Cette pratique :

☐ est une pression déloyale, interdite : elle trompe la cliente et détruit la confiance
☐ est une technique de conclusion habile, permise puisque la vente se fait
☐ est permise en haute saison, si le stock peut réellement s'épuiser avant le retour de la cliente

Justification :