Chapitre 03 — Mise en application

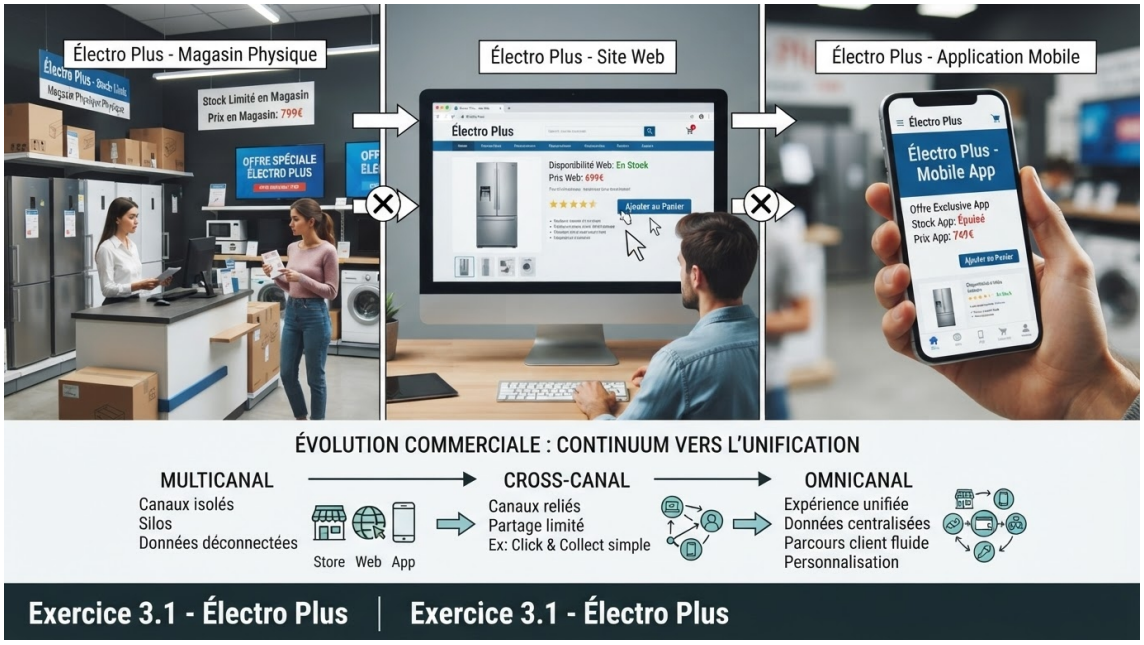
Vendre dans un contexte omnicanal — De l'argumentaire au cadre juridique

4 dossiers · 11 questions

CORRIGÉ COMPLET (usage enseignant)

Électro Plus — Trois canaux qui s'ignorent

« Électro Plus » possède un magasin, un site et une application qui fonctionnent de façon totalement indépendante : stocks non partagés, prix différents, pas d'accès à l'historique client en magasin.



Électro Plus · Électronique grand public — Canaux cloisonnés

Document 1 — Constat chez Électro Plus

- Magasin, site et application ne partagent ni stocks, ni prix, ni historique client.

---

1 Situez l'enseigne Électro Plus sur le continuum multicanal / cross-canal / omnicanal, en justifiant votre choix.

■ Éléments de réponse

Stade multicanal : plusieurs canaux coexistent mais fonctionnent en silos indépendants, sans passerelle. On est loin du cross-canal et de l'omnicanal.

2 Expliquez en huit lignes ce qu'impliquerait concrètement l'unification systémique des données, des stocks, des prix et des communications.

■ Éléments de réponse

Système d'information central partagé : référentiel unique de stocks, politique de prix harmonisée, CRM unique alimentant l'historique client sur tous les points de contact. Suppose un investissement technologique mais surtout une évolution organisationnelle : raisonner « client » plutôt que « canal ».

■ À retenir — Le continuum omnicanal

Le passage du multicanal au cross-canal puis à l'omnicanal repose sur l'unification des données, des stocks, des prix et de la communication autour d'une vision unique du client.

Jardins du Monde — Convaincre un profil Confort/Argent

Mme Lefèvre, chez « Jardins du Monde », cherche un robot tondeuse et présente un profil SONCASE dominant « Confort/Argent ». Elle a repéré un modèle équivalent moins cher sur un site concurrent.



Jardins du Monde · Jardinerie — Vente d'un robot tondeuse

Document 2 — Profil client Mme Lefèvre

- Motivations SONCASE dominantes : Confort et Argent.

---

3 **Construisez un argumentaire CAP complet pour le robot tondeuse, adapté au profil SONCASE Confort/Argent de Mme Lefèvre.**

■ **Éléments de réponse**

Caractéristique : programmation automatique et capteur de délimitation sans fil.

Avantage : tond sans intervention humaine, selon un planning défini.

Preuve : gain de temps chiffrable (1h30/semaine économisée).

4 **Enrichissez cet argumentaire d'arguments propres à l'omnicanal : simplicité du parcours, modalités de retrait, sécurité de paiement.**

■ **Éléments de réponse**

Parcours : commande en magasin ou en ligne, livraison à domicile, même garantie.

Retrait : retrait en magasin sous 2h possible.

Paiement : paiement sécurisé (3D Secure), prix identique en ligne et en magasin.

5 **Traitez l'objection prix de Mme Lefèvre, liée à un site concurrent moins cher, sans dénigrement.**

■ **Éléments de réponse**

Reformuler l'objection puis réorienter vers la valeur ajoutée (SAV local, mise en service incluse, garantie constructeur suivie) sans critiquer le concurrent.

■ À retenir — CAP et SONCASE

L'argumentaire CAP doit être calé sur le profil SONCASE dominant du client. En omnicanal, il s'enrichit d'arguments de fluidité du parcours. Le traitement d'une objection prix passe par la reformulation puis le report vers la valeur ajoutée.

Électroménager du Sud — Une erreur de vendeur sur le droit de rétractation

Un client d'« Électroménager du Sud » veut se rétracter vingt jours après une commande passée sur tablette en magasin avec livraison à domicile ; le vendeur lui répond, à tort, que le délai est dépassé.



Électroménager du Sud · Vente à distance en magasin — Erreur sur le délai légal

Document 3 — Situation litigieuse

- Commande sur tablette en magasin, livraison à domicile ; rétractation demandée à J+20.

---

6 **Corrigez l'erreur du vendeur en citant le délai légal applicable à cette commande.**

■ Éléments de réponse

Vente à distance (directive 2011/83/UE) : délai légal de **14 jours**. Sans information conforme sur le droit de rétractation, le délai peut être prolongé jusqu'à **12 mois**.

7 **Distinguez la garantie légale de conformité de la garantie des vices cachés.**

■ Éléments de réponse

Garantie légale de conformité : 2 ans, présomption de conformité 24 mois, gratuite et automatique.

Garantie des vices cachés : 2 ans à compter de la découverte, preuve à la charge du client.

8 **Rédigez la réponse professionnelle que le vendeur aurait dû formuler face à la demande de rétractation du client.**

■ Éléments de réponse

« Votre commande relève des règles de la vente à distance : vous disposez de 14 jours à compter de la réception. Je vérifie la date de livraison et les informations communiquées afin de traiter votre demande dans les règles. »

■ À retenir — Rétractation et garanties

Toute commande à distance ouvre un droit de rétractation de 14 jours, prolongeable jusqu'à 12 mois sans information conforme. La garantie légale de conformité se distingue de la garantie des vices cachés.

SportMax — Piloter la performance omnicanale

« SportMax » enregistre en mars 1 840 contacts, 312 ventes, un CA TTC de 48 672 €, 28 retraits sur 45 commandes web, et 17 réclamations post-livraison.



Exercice 3.10 - SportMax

SportMax · Articles de sport — Bilan mensuel omnicanal

Document 4 — Données du mois de mars chez SportMax

- Contacts : 1 840 ; ventes : 312 ; CA TTC : 48 672 €.
- Retraits click & collect : 28 sur 45 ; réclamations post-livraison : 17.

---

9 Calculez le taux de transformation et le panier moyen de SportMax pour le mois de mars.

■ Éléments de réponse

Taux de transformation = 312/1 840×100 ≈ **17,0 %**.

Panier moyen = 48 672/312 ≈ **156,0 €**.

10 Calculez le taux de retrait click & collect et le taux de réclamation post-livraison, puis interprétez chaque résultat.

■ Éléments de réponse

Taux de retrait = 28/45×100 ≈ **62,2 %** — à surveiller (stock immobilisé).

Taux de réclamation = 17/312×100 ≈ **5,4 %** — supérieur aux standards du secteur (3-4 %).

11 Rédigez la fiche d'activité (sept rubriques) et le plan de soutenance E41 pour une vente omnicanale vécue en stage chez SportMax.

■ Éléments de réponse

Compétence : vendre en omnicanal. Objectif : réduire le taux de non-retrait de 38 % à moins de 20 %. Méthodologie : SMS de rappel à J+2. Résultats à mesurer par rapport au taux initial de 62,2 %.

■ À retenir — Indicateurs de performance omnicanale

Le taux de transformation et le panier moyen mesurent l'efficacité globale ; le taux de retrait et le taux de réclamation éclairent la qualité de l'expérience omnicanale.