

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS

SPÉCIALITÉ MCV B

ÉPREUVE PRATIQUE ORALE

Le dossier comporte 30 pages numérotées 1 à 30.

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Temps de préparation : 4 heures

Prestation : 30 minutes (20 minutes d'exposé et 10 minutes d'entretien)

CONSIGNES AUX CANDIDATS DE L'ÉPREUVE PRATIQUE ORALE :

Votre épreuve pratique orale se déroule en trois phases :

- Vous disposez d'un temps de préparation d'une durée de 4 heures, pour :
 - Prendre connaissance de la situation proposée, du travail à faire et de l'ensemble de la documentation papier et multimédia fourni.
 - Rechercher et exploiter les informations.
 - Sélectionner et concevoir les documents supports utiles à votre présentation. Vous utiliserez l'outil numérique de votre choix au sein de la suite Microsoft Office.
- Une présentation dynamique et professionnelle d'une durée de 20 minutes maximum.

Vous pouvez, lors de votre prestation, utiliser l'ensemble des supports qui vous ont été fournis (documentation papier...). Vous devez **obligatoirement** appuyer votre présentation par des supports multimédias (diaporama...), ceux proposés en l'état ou modifiés, ou d'autres élaborés par vos soins à partir des logiciels fournis. Pour effectuer votre présentation, vous avez à votre disposition un ordinateur portable ainsi qu'un vidéoprojecteur. Toutefois, vous devez apprécier le temps nécessaire à cette présentation, en l'intégrant de façon opportune à votre prestation pour ne pas dépasser la durée maximale.

- Un entretien avec le jury d'une durée de 10 minutes : cet entretien correspond à l'analyse de la prestation que vous venez de réaliser. Vous serez amené à répondre à des demandes de précision de la part du jury.

PRÉPARATION :

Pour mener à bien votre mission, vous disposez de :

- ✓ Un ordinateur équipé de logiciels de bureautique,
- ✓ Un dossier professionnel composé des éléments suivants :
 - Le sujet de l'épreuve orale en version numérique disponible sur votre clé USB
 - Un accès au site Vorwerk : <https://www.vorwerk.com/fr>
 - Une clé USB pour enregistrer votre présentation numérique

SOMMAIRE

Mise en situation professionnelle	P 4
Votre plan d'action	P 5
<u>Ressource n°1 :</u>	P 6
Présentation du groupe Vorwerk et de son produit phare le robot Thermomix	
<u>Ressource n°2 :</u>	P 7
Le Thermomix au fil des ans	
<u>Ressource n°3 :</u>	P 8
La plus petite cuisine du monde	
<u>Ressource n°4 :</u>	P 8
Thermomix met de la magie dans votre quotidien	
<u>Ressource n°5 :</u>	P 9
Les profils de consommateurs	
<u>Ressource n°6 :</u>	P 10
Outils d'aide à la communication orale et écrite	
<u>Ressource n°7 :</u>	P 11
Extrait de paroles de prospects lors de la tournée des plages	
<u>Ressource n°8 :</u>	P 12 à 13
Les fichiers clients	
<u>Ressource n°9 :</u>	P 14
Agenda semaine du 20 au 26 novembre 2023	
<u>Ressource n°10 :</u>	P 15
Les résultats commerciaux sur la période de septembre à décembre 2023	
<u>Ressource n°11 :</u>	P 16 à 18
Compareur TM6 avec les offres concurrentes	
<u>Ressource n°12 :</u>	P 19
Plan marketing du second semestre 2023	
<u>Ressource n°13 :</u>	P 20
Les recommandations de monsieur Faure	
<u>Ressource n°14 :</u>	P 21
Les recettes du catalogue ateliers culinaires	
<u>Ressource n°15 :</u>	P 22
Le parcours client/prospect	
<u>Ressource n°16 :</u>	P 23 à 27
Fiches des différents ateliers culinaires	
<u>Ressource n°17 :</u>	P 28
Mémo avant l'atelier virtuel	
<u>Ressource n°18 :</u>	P 28
Les objections les plus courantes	
<u>Ressource n°19 :</u>	P 29
Le traitement des objections par Vorwerk	
<u>Ressource n°20 :</u>	P 30
La grille de commissionnement mensuel et le challenge « <i>My success</i> »	

**Toutes les ressources de ce dossier sont également disponibles sur votre clé
USB**

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE



Spécialiste du petit électroménager haut de gamme depuis plus de 130 ans, Vorwerk conçoit, fabrique, distribue et gère l'ensemble de ses services associés à tous ses produits de manière continue.

Vorwerk est tout simplement le seul à pouvoir garantir une transparence totale sur toute la chaîne des produits qu'il met à la disposition de ses clients.

Leader du marché du robot ménager de cuisine haut de gamme, Vorwerk s'appuie sur un concept qui met les relations humaines au cœur de l'expérience d'achat.

A domicile, sur internet ou dans les boutiques, le conseiller VDI (Vendeur à Domicile Indépendant) est au cœur de l'expérience de vente Vorwerk.

Ainsi, chaque jour un lien unique et privilégié est créé avec chacun des clients.

Sous la direction de monsieur Faure, responsable du secteur Méditerranée, vous évoluez en tant qu'adjoint(e) commercial(e), au sein de l'agence de Toulon.

MISSION

Dans le cadre de son développement commercial, Vorwerk a innové en créant un événement exceptionnel une tournée estivale intitulée « la tournée des plages » et durant laquelle un *food truck** a sillonné les plages de la côte méditerranéenne.

Vous avez participé à la mise en œuvre de cette opération : du 17 juillet au 11 août 2023.

Lors de cet événement, la promotion du Thermomix TM6 par les VDI (Vendeurs à Domicile Indépendants) a permis de faire découvrir et de faire déguster des glaces réalisées à partir du robot TM6. Cette opération a été un succès, car les demandes d'atelier culinaires pour s'équiper du TM6 ont explosé. Elle a également permis de susciter un vif intérêt de personnes désireuses de devenir VDI.

Néanmoins, le nombre de VDI confirmés reste insuffisant au regard du nombre de rendez-vous d'ateliers culinaires à prendre et à réaliser sur le secteur Méditerranée. De plus, une VDI du secteur d'Hyères est actuellement hospitalisée.

A partir du mois de septembre, votre responsable vous demande de prendre en charge une équipe de futurs VDI de ce secteur et de les former à la prise de rendez-vous, à la programmation d'ateliers ainsi qu'au suivi et à la vente.

Vous avez rendez-vous avec votre responsable monsieur Faure pour lui présenter le plan d'action que vous proposez de mettre en œuvre en précisant la démarche et en justifiant les choix réalisés en relation avec l'objectif fixé.

VOTRE PLAN D'ACTION

Élaborer le plan d'action permettant d'atteindre l'objectif fixé par votre responsable commercial, en portant une attention particulière aux éléments suivants :

- ✓ Réaliser la trame d'appel qui sera transmise aux VDI pour la programmation des ateliers culinaires des prospects de la tournée des plages.
- ✓ Qualifier les prospects chauds de la tournée des plages selon les profils de consommateurs définis par la marque.
- ✓ Programmer les rendez-vous sur l'agenda en s'appuyant sur le fichier clients et le retour phoning.
- ✓ Réaliser l'argumentaire de vente personnalisé de l'atelier virtuel que vous avez positionné sur votre agenda. (1 argument par mobile d'achat)
- ✓ Préparer le traitement des objections les plus courantes que votre équipe vous a communiquées.
- ✓ Lister les outils de préparation de cet atelier virtuel.
- ✓ Préparer et réaliser le message vidéo que vous enverrez aux participants avant la tenue de l'atelier. (Une salle d'enregistrement disposant du matériel est accessible à votre demande)
- ✓ Présenter la grille de rémunération et de participation au challenge « *My Success* » de vos VDI sur la période de septembre à décembre 2023.
- ✓ Réaliser un bilan de l'activité de votre équipe sur cette même période.

Lors de votre prestation orale, vous présenterez brièvement l'entreprise et les missions confiées, puis vous exposerez votre plan d'action. Ce dernier devra préciser la démarche mise en œuvre, la justification des choix réalisés en relation avec l'objectif fixé.



VORWERK

NB :

***Food Truck :** Un camion-restaurant mobile équipé pour la cuisson, la préparation et la dégustation d'aliments et de boissons. Il peut être un outil de vente ou de démonstration.

Ressource N°1 : Présentation du groupe Vorwerk et de son produit phare le robot Thermomix

C'est en 1883 que tout commence, lorsque Carl et Adolf Vorwerk créent le groupe du même nom à Wuppertal, en Allemagne. A l'époque, celui-ci fabrique des tapis et moquettes haut de gamme. C'est en cherchant la solution la plus efficace pour les entretenir qu'il crée, dès 1929, le premier aspirateur-balai portatif, sous la marque Kobold. On lui doit aussi une autre révolution, en cuisine cette fois : le lancement, en 1961, du mixeur Vorwerk qui deviendra en 1971, le 1er robot chauffant multifonction sous la marque Thermomix®.



Vorwerk demeure une entreprise familiale dont l'activité principale reste la vente à domicile.

Spécialiste de l'électroménager haut de gamme, Vorwerk incarne la qualité allemande avec des produits fiables, innovants et efficaces.

Les deux produits phares du groupe, le robot chauffant Thermomix représente 42 % du chiffre d'affaires de la société et l'aspirateur balai Kobold quant à lui représente 27 % de son activité et sont distribués dans soixante-dix-neuf pays. Vorwerk Monde compte 12 000 salariés et 70 000 conseillers indépendants dans le monde. Créée en 1961, la filiale française de Vorwerk est basée à Nantes depuis 2005, le siège français regroupe la direction commerciale des 2 marques, l'ensemble des directions support, le service client et le service après-vente.

Plus de 11 000 collaborateurs (salariés et conseillers indépendants) répartis sur tout le territoire français constituent la force commerciale de ses 2 réseaux.

Popularisé ces dernières années par les émissions culinaires et par son utilisation par des grands chefs, comme Eric Guérin, Anne-Sophie Pic, Joël Robuchon ou encore Pierre Hermé, le Thermomix s'est surtout développé avec l'arrivée des marques de petit électroménager telles Kenwood, Magimix ou SEB, sur le segment des robots chauffants. Aujourd'hui, Thermomix revendique plus de 1 million de clients depuis son arrivée en France et une part de marché de 75 % dans la catégorie des robots culinaires mixeurs chauffants. Et cela, malgré une attente de plus de quinze jours pour avoir le produit et un prix élevé de 1 399 euros.

Des produits qui changent la vie, durablement

Les produits du groupe allient simplicité et exigence. Nous concevons des produits simples d'utilisation au quotidien qui offrent le meilleur pour tous nos clients, même les plus exigeants. Les produits sont fabriqués au sein de l'usine française de Cloyes-sur-le-Loir (Eure et Loir). Cette unité ultra moderne qui assure déjà 80% des volumes et emploie 400 personnes, est aujourd'hui le seul site de fabrication en Europe pour le groupe.

Les relations humaines, au cœur de l'expérience d'achat

L'accompagnement personnalisé est dans l'ADN de Vorwerk. Pourquoi ? Nous souhaitons faire vivre une belle expérience à nos futurs clients avant et après l'achat, pour qu'ils puissent découvrir toutes les possibilités. C'est pour cela que nos conseillers portent avec passion nos produits.

- Local, durable, conviviale : la vente à domicile est un mode de vente en phase avec les attentes des français, qui veulent maîtriser au quotidien leurs achats
- Avant, et après la vente : un service de présentation et d'explication des produits, garantie d'un achat intelligent,
- Une expérience adaptée à tous les types de clients : à domicile, en virtuel ou en boutique, un accompagnement à la carte

Source : Vorwerk France

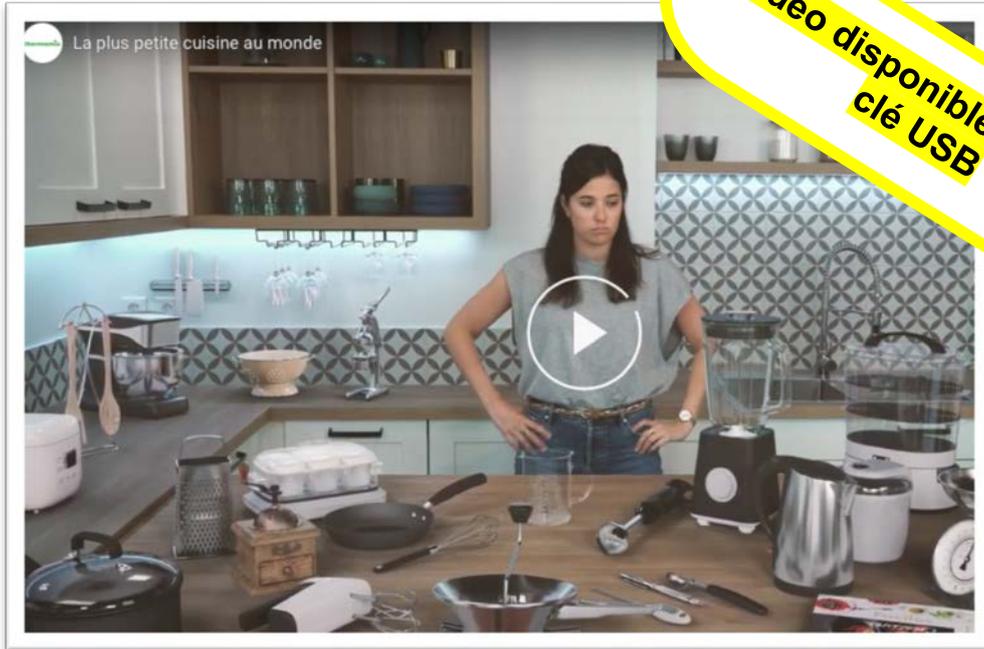


Voilà plus de 60 ans que le VKM5, notre premier modèle de robot Thermomix, est apparu dans les foyers français.

Depuis, Thermomix n'a fait qu'évoluer à mesure que la technologie progressait et que vos besoins changeaient : pouvoir mixer et cuire en même temps, manger toujours plus sainement, varier les recettes... le tout en un temps record pour profiter des moments qui comptent vraiment pour vous.

Aujourd'hui, le TM6 incarne l'aboutissement d'un travail de plusieurs générations. Il est un allié incontournable dans les cuisines du monde entier, et désormais chez vous.

Ressource N°3 : La plus petite cuisine du monde



Vidéo disponible sur votre clé USB

Source : Vorwerk France

Ressource N°4 : Thermomix met de la magie dans votre quotidien



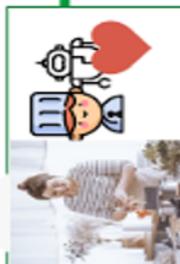
Vidéo disponible sur votre clé USB

Source : Vorwerk France



LES CUISTOS GEEKS

Passionnés de cuisine, ils sont très attachés à leur robot. Ils maîtrisent leur robot et ne peuvent plus s'en passer ! Très férus d'informatique, ils sont hyperconnectés et conçoivent tous leurs plats grâce aux fiches recettes qu'ils trouvent sur les sites internet et ou applications diverses



LES APPRENTIS 2.0

Relation plus fonctionnelle avec la cuisine notamment par manque de créativité. Ils ont avant tout envie de mieux cuisiner. Sensibles aux marques connues. Ils souhaiteraient se faire plaisir mais restent malgré tout hésitants en raison du prix des produits proposés



LES CUISTOS TRADI

Adeptes de la marmite. Ils sont créatifs et font leur propre cuisine. Leur attrait pour les robots est avant tout motivé par leur envie de gagner du temps, en particulier pour la cuisine de tous les jours. Autrement, ils sont plus défiant vis-à-vis de l'objet



LES APPRENTIS DISCIPLINÉS

Plus distants de la cuisine et des robots, ils sont aussi les plus éloignés de Thermomix et vont beaucoup plus à la concurrence. Trop passifs pour le parcours actuel de la marque, c'est une cible acquise à la concurrence disponible rapidement. Le confinement semble leur avoir permis de comprendre que mieux manger est important pour une meilleure qualité de vie

Source : Document d'auteur

Communiquer avec vos prospects et clients est un élément essentiel dans le développement de votre activité.
En fonction de leurs envies, vous pourrez être amené(e) à les contacter par SMS, e-mail, appel.

Vous trouverez dans cette partie des **conseils** et des **trames** pour mettre toutes les chances de votre côté lorsque vous communiquez avec vos prospects/clients !

RÉUSSIR SA COMMUNICATION ORALE

- **Préparer son appel :**
 - Se remémorer le profil de la personne à contacter (goût, contexte de votre rencontre, intérêt)
 - Définir clairement l'objectif de votre appel (annonce d'une offre ? Prise d'un rendez-vous ?)
 - Se positionner dans un endroit calme
- **Réaliser un appel court :**
 - Être synthétique et aller rapidement à l'objet de son appel
 - Délivrer les détails uniquement aux personnes intéressées
- **Avoir la bonne attitude** pour donner envie à votre interlocuteur de vous écouter. Soyez enthousiaste, souriant, dynamique, enjoué

- **Confirmer par écrit** les éléments actés lors de votre appel. Exemple : un SMS : **Bonjour, comme convenu je vous confirme que je viendrai le 4 novembre pour réaliser avec vous une pâte feuilletée. Pensez à bien congeler le beurre ! À bientôt !**

RÉUSSIR SA COMMUNICATION ÉCRITE

Nous vous conseillons de structurer vos communications écrites comme suit :

- **Une phrase d'accroche qui donne envie de lire la suite.**
Exemple : **Bonjour Sonia, envie de régaler vos proches pour Noël ?**
- **Un développement synthétique qui met en avant les idées essentielles** (propositions de trames pages 48 à 54)
- **Une conclusion chaleureuse qui donne envie de vous recontacter.** Exemple : **Que diriez-vous de nous retrouver demain à 10h ?**

Soyez synthétique et privilégiez les phrases courtes !

OPÉRATION *Tournée des plages*



Questionnaire posé par les VDI
lors de l'animation
du 17 juillet au 11 août 2023

- Qui cuisine à la maison ?
- Décrivez vos repas de la semaine (équilibrés, fast food...)
- Combien de temps consacrez vous à cuisiner au quotidien ?
- De quels robots culinaires disposez vous ?
- Quelles sont les valeurs que vous attachez ou aimeriez attacher à vos repas ?

Retrouver les témoignages sur votre clé USB sous l'intitulé ressource 8 + prénom et nom de votre prospect

Source : Document d'auteur

Ressource N°8 : Les fichiers clients



LISTE DE CONTACTS CLIENT																									
Prenom	Nom	Qualité prospect	Date de naissance	Adresse	Ville	Code postal	Téléphone	Nom utilisateur réseau social	E-mail	Date 1er atelier culinaire	Date livraison	Date achat	Equipement Thermomix	Modélité de Paiement	Canal 1er contact	Cadeau Hôte(ss)e	Situation familiale	Fréquence utilisation thermomix	CSP	Disponibilités	Offre promotionnelle	Ateliers réalisés	Ateliers à programmer	Ateliers à programmer au mois de :	
Said	Ben Abir	prospect chaud	28/05/1981	Chemin Saint-Azare	Cuiers	83390	06 13 48 11 34	Facebook	Said-benabir@hotmail.com						Invité atelier Culinaire Agathe Zebrouse		Maré 1 enfant		Enseignant	Tous les week end et le mercredi					DECEMBRE
Kathia	Mariette	Client	07/04/1966	3 Avenue de la victoire	Soliès Toucas	83210	06 43 42 28 11	Facebook	Kathy83@gmail.com	10/11/2023	23/11/2023	10/11/2023	TM6	3 fois sans frais	contact web	couvre lame épilateur	Divorcée 1 enfant	second bol offert	Assistante sociale	jeudi matin			Premier pas		NOVEMBRE
Régine	Univers	prospect chaud	02/02/1982	12 route des vieux salins	Soliès Ville	83210	07 17 24 24 90	Instagram	Regineunivers83@gmail.com						Tournée des plages Phoning										DECEMBRE
Pascal	Forlain	prospect tiède	08/01/1959	Chemin Jean Mottural	La Farède	83210	06 32 29 29 29	non					TM31		Invité atelier culinaire Kathia Mariette		Maré		Médecin	mercredi ou jeudi à partir 19h			Instant Gourmand		NOVEMBRE
Frantz	Dageton	prospect tiède	01/10/1989	7 rue de Provence	La Valette du Var	83160	06 04 04 22 11	Instagram	Frantz.d@gmail.com						Invité atelier culinaire Ruckye Faser		Marée, 2 enfants		responsable commercial	Le samedi					JANVIER
Isabelle	Meru	client	15/12/1952	8 rue de l'Eoube	Le Pradet	83220	06 32 48 01 02	Facebook	Isameru@gmail.com	04/09/2022	14/09/2022	04/09/2022	TM6	10 fois sans frais	invitée atelier culinaire	Plat de service isotherme	Maré, 2 enfants	2 fois par semaine	Comptable	NC	10 fois sans frais				DECEMBRE
Walid	Fid	prospect chaud	17/11/1990	12 route de la Jouasse	Carqueiranne	83320	06 10 10 19 19	Facebook et Instagram	wawa83@hotmail.com						Tournée des plages Phoning					mardi matin et dimanche matin			Atelier découverte		NOVEMBRE
Elisabeth	Uva	prospect froid	17/09/1967	7 rue du Soleil Levant	Hyères	83400	07 05 13 24 10	non	lisa83@gmail.com						Invité atelier culinaire Stéphanie Monon		Marée, 2 enfants		Mère au foyer	NC					X
Stephane	Monon	client	01/08/1988	64 rue de la torge	La Londe les Maures	83250	06 11 28 12 98	non	Stephaniemonon@hotmail.com	09/12/2021	20/01/2023	06/01/2023	IM6	3 fois sans frais	Contact web	Thermoserver	Divorcée, 3 enfants		Secrétaire de direction	NC					JANVIER
Emilie	Couvet	prospect chaud	12/12/1994	4 rue des oliviers	La Garde	83130	06 06 12 12 10	Facebook et Instagram	emiliecouvet83@gmail.com						Tournée des plages Phoning									Atelier découverte	NOVEMBRE
Benjamine	Duplessis	prospect chaud	05/05/1953	15 rue de la Rade	Toulon	83000	06 08 13 24 24	Facebook	Benj83132@gmail.com						Tournée des plages Phoning										DECEMBRE
Manuela	Trabot	client	26/12/1975	5 rue de la cheilanne	Bormes-les-Mimosas	83230	09 42 98 67 42	non		28/11/2022	23/05/2023	13/05/2023	TM6	4 fois sans frais	invitée atelier culinaire	Rocksjar Anna	Marée	3 fois par semaine	Directrice financière	Samedi	Sac de transport				JANVIER
Céline	Trabot	prospect chaud	12/10/2000	7 rue du Commandant Theminier	Collobrières	83610	06 24 62 62 01	Instagram	Celinoutrabot@gmail.com						invité Manuela Trabot		Célibataire		Directrice informatique	Samedi					DECEMBRE
Samantha	Maravillosa	client	23/04/1979	12 rue Bellesource	Le Lavandou	83980	06 08 04 12 12	Instagram	Sammara@hotmail.com			15/09/2006					Marée, 2 enfants		Audioprothésiste	NC					DECEMBRE
Claude	Balboa	prospect tiède	13/05/1960	9 rue des Anciens Combattants	Hyères	83400	07 25 08 12 27	non							invité atelier culinaire Manuela Trabot		Célibataire		Retraité	tous les jours					FEVRIER
Ruckye	Faser	client	27/02/1990	32 rue Marc Chagall	La Londe les Maures	83250	06 24 32 01 03	Facebook et Instagram	RuckyeFaser@hotmail.com	07/03/2021	15/03/2021	07/03/2021	TM6	Comptant	contact web	Thermoserver	Marée 3 enfants	1 fois par semaine	Commerciale	Mercredi matin avant 13h	Du double TMF+ BOL TM6 prix promo	Atelier anniversaire	Atelier perfectionnement		NOVEMBRE
Nathalie	Voccia	prospect froid	28/06/1982	2 impasse des Jasmins	Collobrières	83160	07 01 03 08 07	Facebook	Nathalievoccia@gmail.com						Invité atelier culinaire Kathia Mariette		Célibataire 2 enfants		Pharmacienne	NC					X
Marie Ange	Tréfort	client	14/11/1969	42 Avenue Muscier	Toulon	83000	06 42 34 89 09	non	Marieange@gmail.com	14/06/2023	22/06/2023	14/06/2023	TM6	10 fois sans frais	invitée atelier culinaire	Plat de service isotherme	Marée 1 enfant	2 fois par semaine	Fonctionnaire	Samedi toute la journée ou lundi matin	10 fois sans frais				JANVIER
Gaelle	Hardi	prospect tiède	12/07/2001	43 rue Edouard Branly	Hyères	83400	06 19 10 42 64	Instagram	Gaellehardi83@gmail.com						invitée atelier culinaire Isabel Meru		Marée 4 enfants		Commerçante	NC					FEVRIER
Coline	Destancke	prospect froid	08/03/1998	36 rue des Murets	Le Lavandou	83980	06 09 28 37 37	Instagram	Colinedes@gmail.com						Invitée atelier culinaire Marie Ange Tréfort				Comptable	NC					X
Jonathan	Fribourg	prospect froid	16/06/1997	9 rue Georges Braque	Hyères	83400	06 32 64 12 34	Instagram	Jonathanfrib83@hotmail.com						Invité atelier Culinaire Agathe Zebrouse		Maré, 2 enfants		Informaticien	NC					X
Agathe	Zebrouse	client	01/11/1970	Chemin de macany	Toulon	83000	06 24 24 92 18	Facebook		26/06/2022	23/11/2022	13/11/2022	TM6	36 fois	Contact web	Couvre lame épilateur	Marée, 2 enfants		Fonctionnaire	Samedi toute la journée	36 fois taux préférentiel		Atelier anniversaire (disponible que le samedi)		NOVEMBRE
Tom	Hate	prospect tiède	11/05/1997	3 rue des Micocouliers	Bormes-les-Mimosas	83230	06 17 17 22 22	Instagram	Tom83@gmail.com						invité atelier culinaire Manuela Trabot		Célibataire		Saisonnier						JANVIER
Harry	Cover	prospect chaud	24/12/1995	87 avenue de Montesarcio	Hyères	83400	07 13 09 28 46	Instagram	Harry_cover@gmail.com						Tournée des plages Phoning									Atelier virtuel	NOVEMBRE
Angelique	Derouen	prospect froid	04/02/1975	21 rue du soldat Ferran	Hyères	83400	07 39 39 87 63	Facebook et Instagram	Angie83@gmail.com						Invitée atelier culinaire Marie Ange Tréfort		Marée, 2 enfants		Boulangère	Lundi toute la journée					X

Source : Document d'auteur

Document disponible sur le fichier Excel de votre clé USB DEUXIEME ONGLET



Retour rendez-vous programmés session phoning tournée des plages

Prénom	Nom	Qualité prospect	Date de naissance	Adresse	Ville	Code postal	Téléphone	Nom utilisateur réseau social	E-mail	Canal 1er contact	Type atelier choisi	Date du rendez vous atelier
Régine	Univers	prospect chaud	02/02/1982	12 route des vieux salins	Soliès Ville	83210	07 17 24 24 90	Instagram	Regineunivers83@gmail.com	Phoning	Physique	Samedi 1er décembre
Wallid	Fid	prospect chaud	17/11/1990	12 route de la Jouasse	Carqueiranne	83320	06 10 10 19 19	Facebook et Instagram	wawa83@hotmail.com	Phoning	Physique	Mardi 21 Novembre 10h
Emilie	Couvet	prospect chaud	12/12/1994	4 rue des oliviers	La Garde	83130	06 06 12 12 10	Facebook et Instagram	emiliecouvet83@gmail.com	Phoning	Physique	Samedi 25 novembre à 15h
Benjamine	Duplessois	prospect chaud	05/05/1977	15 rue de la Rade	Toulon	83000	06 08 13 24 24	Facebook	Benji83132@gmail.com	Phoning	Physique	Mardi 12 décembre à 14h
Harry	Cover	prospect chaud	24/12/1995	87 avenue de Montesarcio	Hyères	83400	07 13 09 28 46	Instagram	Harry_cover@gmail.com	Phoning	Virtual	Vendredi 24 novembre 19h

Source : Document d'auteur

Document
disponible sur le
fichier Excel de
votre clé USB

AGENDA HEBDOMADAIRE							
HEURE	LUNDI 20-nov.-23	MARDI 21-nov.-23	MERCREDI 22-nov.-23	JEUDI 23-nov.-23	VENDREDI 24-nov.-23	SAMEDI 25-nov.-23	DIMANCHE 26-nov.-23
7:00							
7:30							
8:00							
8:30							
9:00	RÉUNION SECTEUR À TOULON						PERSO : SPORT PISCINE
9:30							
10:00							
10:30							
11:00							
11:30							
12:00							PERSO : REPA S FAMILLE
12:30							
13:00							
13:30							
14:00		RDV DENTISTE					
14:30							
15:00							
15:30							
16:00							
16:30	Sortie Ecole Enfants	Sortie Ecole Enfants		Sortie Ecole Enfants	Sortie Ecole Enfants		
17:00							
17:30							
18:00			PERSO : SPORT PADEL				
18:30							
19:00							
19:30							
20:00							
20:30							
21:00							
21:30							
22:00							

Source : Document d'auteur

Document disponible sur le fichier Excel de votre clé USB



Résultats de l'équipe VDI

Noms	sept-23						oct-23						nov-23						déc-23					
	Ateliers découverte		Ateliers premiers pas	Atelier gourmand	Ventes réalisées	Parrainages confirmés	Ateliers découverte		Ateliers premiers pas	Atelier gourmand	Ventes réalisées	Parrainages confirmés	Ateliers découverte		Ateliers premiers pas	Atelier gourmand	Ventes réalisées	Parrainages confirmés	Ateliers découverte		Ateliers premiers pas	Atelier gourmand	ventes réalisées	Parrainages confirmés
	Physique	Virtuel					Physique	Virtuel					Physique	Virtuel					Physique	Virtuel				
Moi	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	0	0	1	2	0	2	0	1	0
BERGER Amandine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	2	0	2
SERIEN Jean	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	1	2	2	2	2	2	0	1	1
LEGER Martine	-	-	-	-	-	-	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0
OLIVIER Isabelle	-	-	-	-	-	-	2	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	2	2	1
CARTES Mario	2	1	0	1	1	1	1	2	2	0	0	1	0	0	1	2	0	2	2	0	1	2	0	2
BLANCHAUD Françoise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	2	1	0	2	0
TAINIS Téo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	1	2	1	2	2	0	1	1	1	2
CABANNE Zoé	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	2	0	1
MANSOIF Gérard	1	0	0	1	1	0	0	2	1	0	2	1	0	2	2	1	2	0	2	2	0	1	2	0
LOGE Laure	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	1	2	0	0	2	1	1	1	2
DESTOS Sofia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0	1	1	2	0	1	1	0	2	0

Source : Document d'auteur

thermomix

Le Thermomix



1399€

Les accessoires

Le découpe minute



99€

Le disque éplucheur



35€



Source : Vorwerk France

thermomix

Concurrence - les points à retenir VS Thermomix

magimix

Magimix – Cook expert

 +  = **1424€**

225€
Panier vapeur XXL
5.5L

1199€

Magimix – Cook expert premium XL

 +  = **1624€**

225€
Panier vapeur XXL
5.5L

1399€

VORWERK

VORWERK

- 1. Prix
- 2. Poids
- 3. Encombrement 15 accessoires
- 4. Pas de recette guidée sur l'écran

Source : Vorwerk France

thermomix

Concurrence - les 3 points à retenir VS Thermomix

• Moulinex companion Touch XI



+



Cuisineur vapeur
Pour cuire jusqu'à 4 recettes différentes

1299€

=

1429€

130€

1. Vitesse maximum des couteaux 3 120 trs/min
2. Prise du bol à deux mains, transvasement difficile
3. Cuisineur vapeur non inclus

Silvercrest – Monsieur cuisine connecté



359€



1. Fabriqué en chine
2. Produit très volumineux
3. Prise du bol à deux mains, transvasement difficile
4. Vitesse max des couteaux 5 200 trs/min

Source : Vorwerk France

Ressource N°12 : Plan marketing du second semestre de l'année 2023

	Juillet 14/06-18/07	Aout 19/07-15/08	Septembre 16/08-12/09	Octobre 13/09-10/10	Novembre 11/10-14/11	Décembre 15/11-12/12	2 janv
Promotions clients	Financement 10x sans frais	Financement 10x sans frais	Bundle payant +30€ = Rockstars Betty + Anna + Financement Bonifié 20x	2ND BOL OFFERT pour achat TM6 Bundle payant TMF + bol TM6 prix promo	150€ BA offert	Plat rond Anna offert	
	Bundle TMF + bol TM6 prix promo (compatible 10x sans frais)	Bundle TMF + bol TM6 prix promo 1699€ (compatible 10x sans frais)	Black Friday : Du 17/09 au 27/09 20 fois sans frais	36x taux préférentiel			
Activité/Cadeaux hôtesse	Le cadeau star 3 invités	Plat de service Isotherme	Coffret Ménage & vous		Couvre-lame épilateur + livre 50 ans	Rockstars Betty (puis Ben) + livre 50 ans	
	Alternatifs	Livre International Facile/creative ou disque cuissonou BA 30€ ou abo Cookidoo	Larousse Boulangerie (valeur 30€)				
	Reprise Activité	Larousse Végétarien (valeur 30e)					

Source : Vorwerk France

Vidéo disponible sur votre clé USB



Ressource N° 14 : Les recettes du catalogue ateliers culinaires

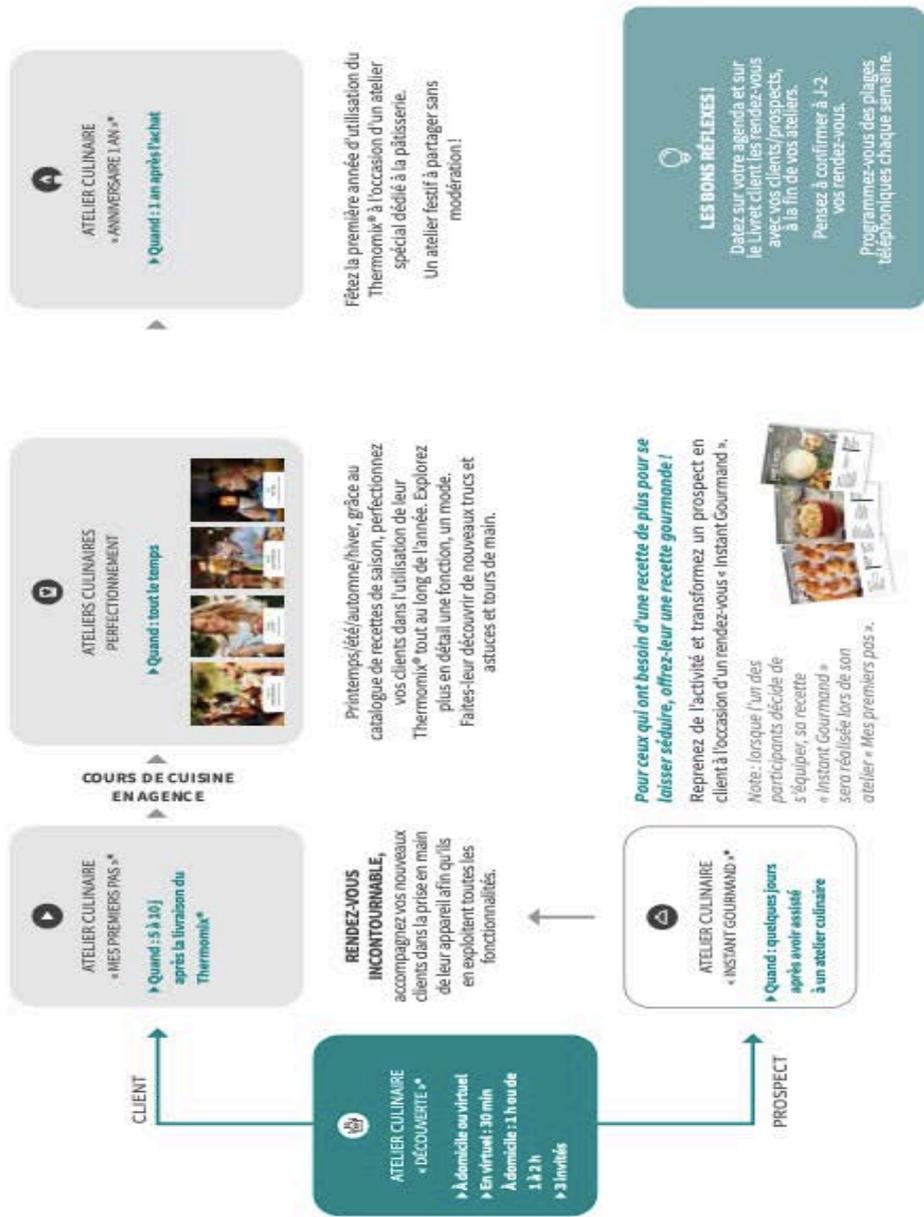
Recette	X	Recette	X	Recette	X
BOISSONS		PAH Salade vitaminée pomme-mimolette		E Paëlla aux fruits de mer	
PE Citronnade		E Salade de courgette pomme verte		H Tajine de poulet au miel et aux pruneaux	
PE Nectar de fruits		E Tartinade de fromage frais et de radis		H Velouté poireau-parmesan, poulet bardé au lard	
PE Boisson au persil		E Tartinade de chorizo		H Coquillettes chorizo-comté	
E Virgin mojito		E Taboulé de chou-fleur		H Bœuf Stroganoff	
AH Chocolat chaud		A Œuf sur le plat vapeur		H Curry de légumes façon wok	
AH Nectar de pomme		AH Salade carotte pomme raisin		H Ballotines de poulet farcies, tagliatelle de légumes et velouté au riesling	
AH Jus vitaminé orange, carotte et citron		PLATS		DESSERTS	
PÂTES/PAINS		PH Velouté de légumes, œufs cocotte aux épinards		PEAH Sorbet aux fruits	
PEA Pâte à pizza		P Brochette de cabillaud et chorizo, quinoa aux légumes et velouté poivron et feta		PEAH Fondant minute au chocolat	
PEA Pain au lait		PA Boulettes de viande à la sauce tomate, poivrons et pommes de terre		PA Crumble express de Bruges	
PAH Pain express		P Couscous de crevettes et sa bisque		PE Tarte sans cuisson aux fraises et speculoos	
PH Pâte à choux		E Filet de truite saumonée à la sauce sublime		A Tiramisu	
EAH Pâte feuilletée express		P Soupe de petits pois gingembre, saumon et brocoli		P Soupe de fraise à la menthe	
E Sablés au parmesan		EA Risotto		PA Îles flottantes	
H Pâte brisée sucrée		E Pâtes sauce courgette, gambas citron		H Douceur mangue-Passion	
ENTRÉES		E Taboulé poulet au curry		AH Tarte aux pommes express	
PE Salade de riz au thon et aux œufs		EA Jambalaya de poulet		P Printemps E Été	
PE Carottes parfumées		A Velouté de légumes et crème caramel		H Hiver A Automne	

Source : Vorwerk France



1. LES ATELIERS CULINAIRES THERMOMIX®, UNE EXPERTISE ET UN ACCOMPAGNEMENT QUI FONT LA DIFFÉRENCE !

Bien plus que l'achat d'un robot et d'une technologie de pointe, s'offrir le Thermomix®, c'est bénéficier d'un accompagnement personnalisé. La valeur ajoutée du Thermomix® : c'est vous, les conseillers(ères) ! C'est grâce à votre suivi et aux attentions que vous porterez à vos clients/prospects, tout au long de leur histoire avec Thermomix®, que vous leur ferez vivre une expérience extraordinaire ! Ainsi, vous serez recommandé(e) !



Source : Vorwerk France



4. L'ATELIER « MES PREMIERS PAS »

DÉFINITION

L'atelier culinaire « Mes premiers pas » est fixé lors de l'achat du Thermomix®. Il a lieu 5 à 10 jours après la livraison du Thermomix® chez le nouveau client. Donner le choix au client de réaliser une recette (exemple : recette choisie lors de l'atelier culinaire). Il se déroule en 1 ou 2 temps :

- **Temps 1** : 30 min en individuel
- **Temps 2** : réalisation de l'atelier de perfectionnement avec 3 invités

L'atelier « Mes premiers pas » peut se faire à domicile ou en virtuel.

⌚ DURÉE

30 min à 2 h 30 maximum : 30 min en individuel et 1 h à 2 h pour l'atelier culinaire (si invités)

LES BÉNÉFICES CLIENT

- Connaître tous les **trucs et astuces d'entretien et d'utilisation** de mon Thermomix®
- Découvrir de **nouvelles fonctionnalités**
- Avoir les **réponses** à mes premières questions
- Bien **prendre en main mon appareil** pour en exploiter toutes les fonctionnalités
- Présenter mon Thermomix® à mes proches et passer un super moment en cuisine
- **Gagner des cadeaux**

VOS OBJECTIFS

- **Fidéliser le client** et créer une relation privilégiée
- Réaliser le suivi proposé lors de la vente
- S'assurer que le client a bien pris en main son Thermomix® et répondre à ses questions
- **Valider son inscription à Cookidoo®** et la connexion depuis le Thermomix®
- Donner les trucs et astuces d'entretien



LES ÉTAPES CLÉS

1. QUESTIONNER/ACCOMPAGNER ET CRÉER DU LIEN (durée : 10 à 15 min)

Poser des questions sur l'utilisation du Thermomix® :

Comment s'est passée votre rencontre avec le Thermomix® ? Qu'est-ce que le Thermomix® a changé pour vous ? Est-ce qu'il répond à vos attentes ? Quelles sont les recettes que vous avez cuisinées ? (vous appuyer sur le planning proposé dans le Livret client) *Quelle est la recette que vous avez préférée ?*

- Donner les trucs et astuces :
 - d'entretien en page 79 de ce guide
 - d'utilisation des accessoires : fouet, gobelet doseur, spatule, montrer le montage et démontage du bol
 - de la balance : nettoyer les pieds de l'appareil, soulever le Thermomix® quand on le déplace, ne pas taper sur le bol avec la spatule

2. LA PLATEFORME DE RECETTES COOKIDOO® (durée : 5 min)

Parler avec votre hôte(ssse) de son utilisation de Cookidoo® :

- Valider qu'il a créé son compte Cookidoo®
- Valider que le Thermomix® est connecté au Wi-Fi de la maison
- Le questionner sur son utilisation de Cookidoo® et lui montrer de nouveau les grandes fonctionnalités depuis l'écran de l'appareil. Si besoin, montrer comment créer sa liste de recettes, son planning de recettes...

3. RÉALISATION DE L'ATELIER CULINAIRE AVEC INVITÉS OU RÉALISATION DE LA RECETTE CHOISIE PAR LE CLIENT

4. REPRISE D'ACTIVITÉ

Pour votre perfectionnement, 2 possibilités : chez vous, nous réaliserons la recette que vous avez choisie, nous pouvons la compléter avec une autre qui vous permettra d'approfondir vos connaissances sur une fonctionnalité en particulier. Ou à notre agence pour votre cours de cuisine.



Votre catalogue de recettes = votre reprise d'activité

Faites découvrir de nouvelles recettes, tours de main à votre client(e).

POUR ALLER PLUS LOIN

Venez en agence vous perfectionner au culinaire et réaliser les recettes du catalogue.



5. L'ATELIER DE PERFECTIONNEMENT

DÉFINITION

Les clients Thermomix® peuvent organiser des ateliers culinaires de perfectionnement quand ils le souhaitent. L'atelier de perfectionnement est construit sur-mesure par le client (durée de l'atelier et choix des recettes). Il faut au moins 1 invité.

DURÉE

Moins d'1 h ou d'1 h à 2 h, c'est l'hôte(sse) qui choisit.

LES BÉNÉFICES CLIENT

- **Me perfectionner** dans l'utilisation de mon Thermomix®
- **Découvrir de nouvelles recettes/modes/fonctions**
- Présenter mon Thermomix® à mes proches et passer un super moment en cuisine
- **Gagner un beau cadeau**

VOS OBJECTIFS

- **Suivre le client** et garder un contact privilégié avec lui
- **Fidéliser le client**
- Développer l'utilisation du Thermomix® par le client en communiquant vos trucs et astuces
- Faire découvrir le Thermomix® à de nouvelles personnes et ainsi vendre, **élargir votre réseau**, parrainer de nouveaux conseillers

LES ÉTAPES CLÉS

Vous référer aux séquences de l'atelier culinaire en page 24 de ce guide



6. L'ATELIER « ANNIVERSAIRE 1 AN »

DÉFINITION

L'atelier culinaire « Anniversaire 1 an » a lieu chez le client ou en agence, 1 an après l'achat de son Thermomix®. C'est un atelier 100 % pâtissier. Le client a le choix entre 2 thèmes: « Les choux » ou « Le chocolat ».

Idéalement cet atelier a lieu à domicile avec invité(s). Si pas d'invité(s), possibilité de réaliser l'atelier à l'agence (c'est le client qui choisit).

DURÉE

Un atelier de 2 h

LES BÉNÉFICES CLIENT

- Découvrir **les actualités Thermomix®** (cadeaux hôtes, nouveaux livres...)
- Découvrir des nouveaux **trucs et astuces**, tours de main et techniques de dressage
- **Recevoir son cadeau** « Anniversaire 1 an »
- Cuisiner des recettes pâtissières bluffantes
- Partager **un moment convivial** avec mes proches
- **Gagner un beau cadeau**

VOS OBJECTIFS

- **Valoriser le client**
- **Fidéliser le client** et entretenir une relation privilégiée
- **Réaliser le suivi** proposé lors de la vente
- **Renforcer les compétences** culinaires de son client
- Faire découvrir le Thermomix® à de nouvelles personnes et ainsi vendre, **élargir votre réseau**, parrainer de nouveaux conseillers



LES RECETTES DE L'ATELIER

ATELIER « LES CHOUX »

POUR LES ADULTES:

- Pâte à choux avec craquelin et praliné (Carnet anniversaire: Les gâteaux)

POUR LES ENFANTS:

- Escargot chou (Collection Goûters d'enfants spécial anniversaire)

ATELIER « LE CHOCOLAT »

POUR LES ADULTES:

- Gâteau fondant au chocolat (Collection Accro au chocolat Vol.1)
- Crème anglaise (Livre Ma cuisine au quotidien)
- Décors en chocolat (Carnet anniversaire: Les gâteaux)

POUR LES ENFANTS:

- La mare aux cochons et façonnage des cochons en pâte d'amande (Carnet anniversaire: Les gâteaux)



7. L'ATELIER

« INSTANT GOURMAND »

DÉFINITION

C'est un atelier individuel offert aux invité(s) non-client(s) lors d'un atelier culinaire, il peut avoir lieu à domicile ou en agence. Ils y cuisineront la recette choisie lors du jeu de découverte. Idéalement, « l'Instant Gourmand » est positionné 1 à 2 semaines après l'atelier culinaire.

DURÉE

Un atelier d'1 h



LES BÉNÉFICES CLIENT

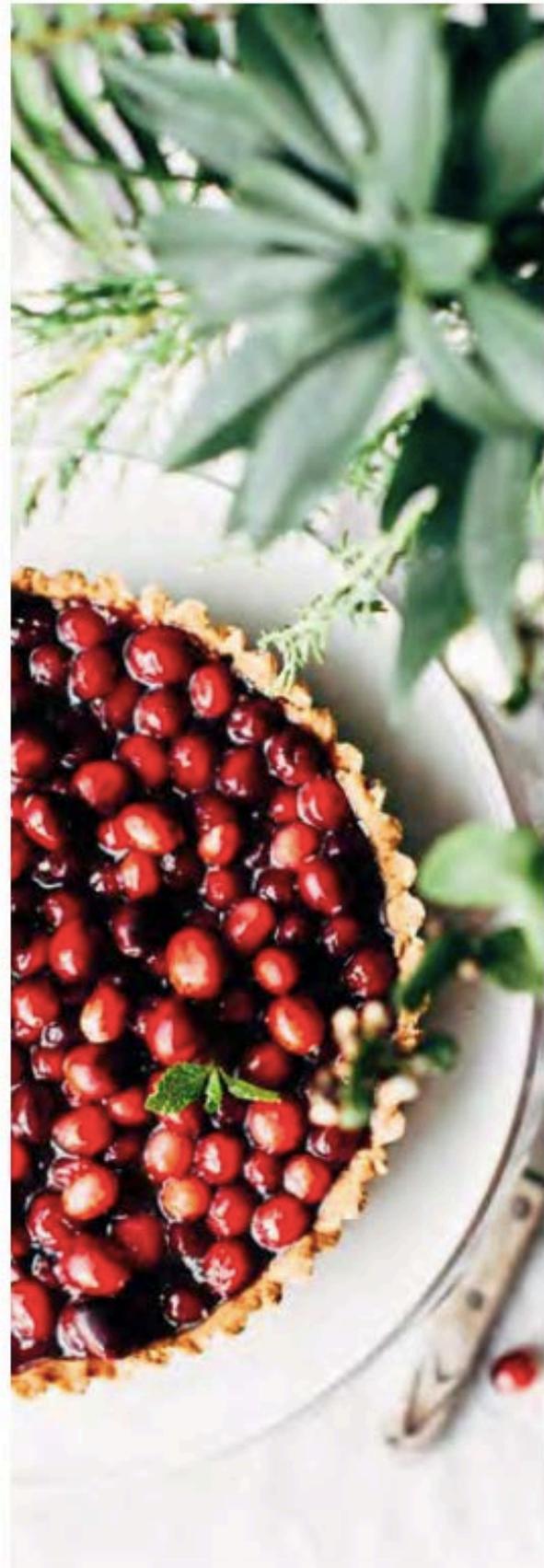
- Découvrir une nouvelle recette/fonctionnalité
- Poser ses questions à l'occasion d'un moment individuel et personnalisé
- Bénéficier d'un temps de réflexion avant l'achat

VOS OBJECTIFS

- Finaliser la vente
- Proposer un nouvel atelier (même si vous ne vendez pas, vous pouvez proposer un atelier culinaire)
- Parrainer un conseiller

QUE DOIS-JE PRÉPARER ?

- Se remémorer les motivations/freins du prospect lors de l'atelier culinaire
- Préparer votre itinéraire pour aller chez le client
- Prendre votre matériel et vos documents de démonstration





8. L'ATELIER VIRTUEL

L'ATELIER DÉCOUVERTE À DISTANCE ? C'EST POSSIBLE !



où

Depuis chez vous
en visioconférence
(avec l'application
WhatsApp)

DURÉE

30 min

LES ATOUTS DE L'ATELIER VIRTUEL

- Un atelier plus court pour gagner du temps
- Réduire ses temps de trajets
- Créer du lien en toute simplicité
- Élargir son cercle de connaissance en touchant de nouveaux clients

LES ÉTAPES CLÉS

1. INTRODUCTION/ACCUEIL

(je démarre mon atelier sur VORyou)

- Donner du contexte (atelier virtuel et présentation du thème / de la recette cuisinée)
- Remercier l'hôte(sse) d'avoir organisé cet atelier virtuel et présenter le cadeau qu'il va gagner grâce à la présence de ses 3 invités
- Se présenter : qui je suis, pourquoi je suis conseiller, depuis quand, ce que j'aime dans mon activité... (Parler avec le cœur et donner envie !)
- Préparer votre reprise d'activité : expliquer qu'il y a un thème par semaine et/ou partager votre planning de recettes
- S'intéresser aux participants à l'atelier pour découvrir leurs habitudes culinaires, leurs besoins, leurs motivations d'achat...



2. ON CUISINE AVEC LE THERMOMIX®

- Montrer l'appareil et l'écran principal
- La démo est fun, montrer ce que vous faites et créer de l'interaction avec les participants
- Profiter des temps de cuisson pour poursuivre la découverte (questionner/écouter), montrer Cookidoo®, parler de l'accompagnement du conseiller
- Si la cuisson est trop longue, passer à la conclusion et envoyer une photo de la recette terminée ultérieurement sur le groupe WhatsApp

3. ON RESTE EN CONTACT & ON S'ENGAGE

- Donner les options de paiement : au comptant, en 2 ou 3 fois sans frais ou à partir de 33 € par mois ou en venant le gagner
- Si un participant souhaite s'offrir le Thermomix®, préciser que vous allez le rappeler après l'atelier virtuel pour procéder à la commande ensemble
- Rassurer en expliquant le suivi sur-mesure après l'achat :
1/ on s'appelle dès que le Thermomix® arrive chez vous
2/ je passe vous voir pour votre atelier « Mes Premiers Pas »
- Remercier l'hôte(sse) et les invités

Si pas de vente, proposer aux participants de réaliser un « Instant Gourmand » ou un atelier avec invités chez eux ou en virtuel.

APRÈS L'ATELIER

- Via le groupe WhatsApp, partager les photos des recettes réalisées et donner les liens utiles (Cookidoo®, Facebook)
- Via un SMS ou un appel aux participants de l'atelier, prendre des nouvelles
- Via votre compte privé Facebook, donner envie aux clients d'organiser un atelier virtuel

Source : Vorwerk France

Ressource N°17 : Mémo avant l'atelier virtuel



Source : Document d'auteur

Ressource N°18 : Les objections les plus courantes

« Il est bien mais il est cher ! »

« Je crains que ce Thermomix ne soit fragile car il est très digital ! »

« Je ne sais pas si je vais m'en servir »

« Je souhaite réfléchir, il me plaît mais ce n'est pas le moment »

Source : Document d'auteur

L'OBJECTION SANS TABOU

Une objection est avant tout une marque d'intérêt. C'est un atout car elle vous permet de mieux connaître/comprendre votre interlocuteur. Lorsqu'une objection est évoquée, il est important de bien l'écouter jusqu'au bout et de la traiter.

LA BONNE POSTURE

Prenez en compte les objections, appliquez la technique des 3 R mais n'insistez pas. L'objectif n'est pas de créer un débat ou de chercher à avoir raison.

UNE OBJECTION ? LES 3 R, LA SOLUTION !

• REFORMULER

Pour valider que vous avez bien compris ce que vous dit votre interlocuteur et que vous êtes sur le même cadre de référence : ***Si j'ai bien compris... Ce que je comprends de ce que vous me dites... Ce que vous voulez me dire c'est donc que...***

• RASSURER

En apportant des précisions permettant de désamorcer la réticence de votre interlocuteur.

• RELANCER

Proposer une solution consensuelle à votre interlocuteur et/ou inviter la personne à s'exprimer de nouveau : ***Ce que je vous propose c'est... Qu'en pensez-vous ?***

Restez positif et n'insistez pas si votre relance n'a pas d'issue favorable, vous pourrez y revenir plus tard.



La grille de commissionnement

- ★ 138€ par vente
- Ventes réalisées** + 35€ par vente à partir de la 2ème vente
 + 50€ à partir de la 5ème vente

- ★ De 1 à 10 ventes : 12% du total des commissions mensuelles
- Ventes réalisées par l'équipe des VDI** 11 ventes et + : 20% du total des commissions mensuelles

Source : Document d'auteur

LE CHALLENGE MY SUCESS



Les VDI (Vendeurs à Domicile Indépendants) sont également récompensés à travers un concours qui permet de cumuler des points.

1 PARRAINAGE CONFIRMÉ = 1 POINT
1 VENTE COMMISSIONNÉE = 1 POINT

Ces points accumulés sur une période donnée permettent d'accéder à des cadeaux exceptionnels.

ETAPE :	1	2	3	4
Cadeau à gagner :	Mon thermomix TM6 + mon trolley 	Un pack complet d'accessoires Vorwerk 	Mon Thermomix Friend 	Mon aspirateur laveur sans fil évolutif Kobold 
Valeur du cadeau :	1500 euros	263 euros	499 euros	1449 euros
Nombre de points à cumuler :	4 POINTS	10 POINTS	17 POINTS	25 POINTS
Délais pour obtenir le nombre de points :	2 mois	4 mois	7 mois	10 mois

Source : Vorwerk France modifié pour les besoins du sujet