

# Table des matières

## Introduction

### 1. Comment définir sa stratégie commerciale

Quels sont les objectifs de l'exploitation ou de la cave à 5 ans ?	4
Comment est structuré le chiffre d'affaires de l'exploitation ou de la cave actuellement ?	5
Qui sont les clients particuliers de l'exploitation ? De la cave ? Quelle est la part de clientèle locale et touristique ?	7
Quels sont les clients à venir ? Où trouver l'information ?	8
L'exploitation ou la cave est-elle dans une zone à fort potentiel de passage ?	9
Quels sont mes concurrents sur le marché de la vente directe ?	10
Suis-je disponible pour accueillir du public sur le lieu de production ou sur le lieu de vie ?	10
Qui s'occupe de l'accueil au domaine ? À la cave ?	11
Y a-t-il un local adapté à l'accueil du public sur l'exploitation ? À la cave ?	11
L'exploitation ou la cave sont-elles équipées des outils informatiques et bureautiques pour développer des actions commerciales ?	11
Vente directe pour mon exploitation ou pour la cave ?	12

## **2. Aménager un point de vente**

L'approche	18
L'environnement	19
L'organisation	23
Les produits	39
Le stand de vente	48

## **3. Développer son savoir vendre**

Les outils comportementaux d'aide à la vente	57
Phase 1 : l'accueil du client	63
Phase 2 : la présentation du domaine ou de la cave	65
Phase 3 : la recherche des besoins et des motivations du client	66
Phase 4 : l'argumentation	70
Phase 5 : le traitement des remarques émises par le client	73
Phase 6 : la conclusion	76

## **4. Faire venir les clients au domaine**

Les prescripteurs	79
Quelles actions mettre en place pour les sensibiliser ?	89
Quels sont les outils de promotion à utiliser en prescription ?	95
La planification des actions de prescription	99

## **5. Fidéliser les clients**

Les fichiers clients	103
Les actions de fidélisation	108

Retrouver ses clients sur foires et salons	116
Les outils de fidélisation	122
La planification des actions de fidélisation	128

## **6. Développer la vente aux groupes**

Comment préparer un point de vente pour optimiser l'accueil du groupe ?	134
Comment gérer l'accueil des groupes ?	137
Comment faire venir des groupes ?	153

## **7. La dégustation commerciale des vins**

La présentation des vins	157
Associer les mets et les vins : les dix commandements	157
Les conditions d'une « ambiance idéale »	159
Le vocabulaire de la dégustation commerciale	160
L'argumentation positive pendant la dégustation	164
Les mots à utiliser et à éviter en dégustation commerciale	167

## **Quelques définitions**

## **Conclusion**