Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Libraire, veuillez visiter :
bplibraire.fr/annales-sujets-et-corriges

BP LIBRAIRE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Pratique de la vente conseil (U21)

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-LIBRAIRE-E21** • Durée : **45 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Accueil et découverte du besoin (3 questions) **Page 3**

2. Conseil et argumentation (3 questions) **Page 5**

3. Conclusion de la vente et analyse de la prestation (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://bplibraire.fr/assets/annales/bp-libraire/Vente-conseil en face à face/2026/BP Libraire - Vente-conseil en face à face - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Accueil et découverte du besoin

Vous êtes vendeur-conseil à la librairie indépendante L'Écritoire du Rhône, à Lyon, et accueillez un client au rayon littérature. À l'aide des informations disponibles, vous devez découvrir sa demande, puis la reformuler et vérifier qu'elle correspond à son besoin.

Accueil et prise de contact

Question 1.1. Accueillez le client de manière professionnelle et établissez un contact adapté à la situation.

Adoptez une posture disponible, souriante et professionnelle. Accueillez le client sans l'interrompre, puis proposez votre aide par une question ouverte. Laissez-lui le temps de répondre et adaptez votre ton à la situation, puisqu'il est pressé. Exemple : « Bonjour, bienvenue à L'Écritoire du Rhône. Je peux vous renseigner au rayon littérature. Que recherchez-vous aujourd'hui ? » Cette entrée en matière engage l'échange sans présumer de sa demande ni le presser.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Bonjour, bienvenue à L'Écritoire du Rhône. Que recherchez-vous aujourd'hui ? »

Découverte du besoin

Question 1.2. Conduisez la découverte du besoin en posant des questions pertinentes. Identifiez notamment le destinataire, l'occasion, les préférences de lecture et les éventuelles contraintes de prix ou de disponibilité.

Commencez par des questions ouvertes, puis précisez les critères utiles avec des questions ciblées :

- « Pour qui cherchez-vous un livre et pour quelle occasion ? »
- « Quels types d'histoires cette personne apprécie-t-elle ? »
- « Quel budget souhaitez-vous respecter ? »
- « Le livre doit-il être disponible immédiatement ? »

Selon les consignes de rôle, le client cherche un roman à offrir à sa sœur pour son anniversaire. Elle aime les histoires familiales et les récits chaleureux. Le budget est autour de 20 euros et le client, pressé, souhaite un ouvrage disponible tout de suite.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Roman à offrir à sa sœur pour son anniversaire, histoires familiales et chaleureuses, budget autour de 20 €, disponible immédiatement.

Reformulation

Question 1.3. Reformulez la demande avec précision et vérifiez auprès du client que cette reformulation correspond à son besoin.

> « Si je comprends bien, vous cherchez un roman à offrir à votre sœur pour son anniversaire. Elle apprécie les histoires familiales et chaleureuses, vous souhaitez rester autour de 20 euros et vous avez besoin d'un ouvrage disponible tout de suite. C'est bien cela ? »

Cette reformulation reprend les critères exprimés sans ajouter de préférence supposée. Marquez une pause pour laisser le client confirmer ou corriger. S'il apporte une précision, ajustez le besoin et vérifiez à nouveau avant de proposer un ouvrage.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Demande reformulée et validée par le client avant toute proposition.

2. Conseil et argumentation

À partir du besoin établi, vous sélectionnez une ou plusieurs propositions parmi les ouvrages du rayon présentés dans le dossier technique. Vous justifiez leur pertinence à partir de leurs caractéristiques et de leur disponibilité, puis adaptez votre argumentation et traitez l'objection du client sans pression à l'achat.

Sélection de l'offre

Question 2.1. Proposez un ouvrage disponible qui répond au besoin validé et, si cela est pertinent, présentez une seconde proposition clairement différenciée. Justifiez la pertinence de votre sélection.

Après avoir confirmé le besoin, recommandez d'abord **Jardins d'hiver** : son histoire familiale et son ton chaleureux correspondent aux goûts de la destinataire. Il est en stock, ce qui répond à l'urgence, et son prix reste proche du budget annoncé. Une seconde proposition est possible, en précisant qu'elle correspond moins directement aux préférences exprimées.

Ouvrage	Différence et adéquation	Prix et disponibilité
Jardins d'hiver, Élise Montfort	Roman familial chaleureux, plusieurs générations réunies dans une maison de campagne	18,90 € ; 4 exemplaires en rayon
Les Heures de verre, Camille Renaud	Récit intimiste en ville portuaire, narration alternant deux périodes ; moins proche du goût familial	19,00 € ; 2 exemplaires en rayon

La seconde option est différenciée par son ambiance et sa narration, mais n'est pas moins chère.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Proposition principale : **Jardins d'hiver**, Élise Montfort, 18,90 €, disponible en 4 exemplaires.

Présentation et argumentation

Question 2.2. Présentez les caractéristiques utiles de l'ouvrage et construisez une argumentation compréhensible, exacte et adaptée aux attentes du client.

Présentez **Jardins d'hiver** comme un roman familial de 304 pages, où plusieurs générations se retrouvent dans une maison de campagne. Son ton chaleureux répond directement aux goûts de la sœur du client. Le thème familial en fait aussi un choix cohérent pour un cadeau d'anniversaire, sans présumer de ses lectures récentes.

Précisez que quatre exemplaires sont disponibles immédiatement et que le prix est de 18,90 €, proche du budget annoncé d'environ 20 €. Vous pouvez inviter le client à feuilleter le livre ou à le comparer à une autre proposition, puis vérifier ce qui lui convient.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> **Jardins d'hiver** : roman familial chaleureux, 304 pages, 18,90 €, disponible immédiatement.

Traitement de l’objection

Question 2.3. Écoutez l’objection formulée par le client, vérifiez sa nature et apportez une réponse argumentée sans exercer de pression à l’achat.

Accueillez l’objection sans la contester et cherchez à en préciser la nature : « Je comprends. Est-ce le montant qui vous gêne, ou souhaitez-vous simplement comparer avec un autre livre ? » Répondez avec les prix et disponibilités exacts :

- **Jardins d’hiver** coûte 18,90 € et correspond aux goûts exprimés.
- **Les Heures de verre** est disponible à 19,00 €, mais son récit intimiste correspond moins directement à ces goûts et n’est pas moins cher.

Ne présentez donc pas la seconde option comme une économie. Laissez le client choisir, sans insister ni le presser.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Clarifier l’objection, donner les prix exacts et laisser le client choisir sans pression.

3. Conclusion de la vente et analyse de la prestation

Vous terminez l'entretien en respectant la décision du client et, en cas d'achat, l'accompagnez dans la suite du parcours de vente en proposant les services utiles. Après la simulation, vous analysez votre prestation en vous appuyant sur des éléments précis de l'échange.

Décision et conclusion

Question 3.1. Repérez les signes d'accord ou de refus, vérifiez la décision du client et concluez l'entretien de manière appropriée.

Le client indique que *Jardins d'hiver* semble convenir et demande un emballage cadeau : ce sont des signes d'intérêt, mais pas encore une confirmation d'achat. Je vérifie sa décision par une question claire, puis je conclus selon sa réponse.

1. « Souhaitez-vous choisir *Jardins d'hiver* pour votre sœur ? »
2. S'il confirme, je le remercie et poursuis le parcours de vente. S'il refuse ou hésite, je respecte son choix et prends congé sans insister.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier l'accord avant de conclure : poursuivre si le client confirme, le remercier et prendre congé s'il refuse.

Parcours de vente et service complémentaire

Question 3.2. En cas d'achat, indiquez le prix exact de l'ouvrage, accompagnez le client vers la suite du parcours de vente et présentez, sans insistance, le service complémentaire pertinent au regard de sa demande.

Ouvrage	Prix TTC	Service pertinent
Jardins d'hiver, Élise Montfort	18,90 €	Emballage cadeau gratuit, sur demande

Je confirme le titre et le prix avec le client, puis l'oriente vers la caisse, où il règlera son achat. Puisqu'il s'agit d'un cadeau et qu'il demande si l'emballage est possible, je réponds qu'il est gratuit et le propose uniquement avec son accord.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> *Jardins d'hiver* : 18,90 € TTC. Emballage cadeau gratuit sur demande, puis règlement à la caisse.

Analyse de la prestation

Question 3.3. Analysez votre prestation en citant des points forts, des points à améliorer et, le cas échéant, les blocages rencontrés. Justifiez votre analyse par des éléments précis de l'échange.

Dans cette situation, je peux relever comme point fort la découverte du destinataire, de l'occasion, des goûts de sa sœur et du budget, puis le choix d'un roman familial chaleureux, disponible en rayon. J'ai aussi accueilli l'objection sur le prix sans pression. À améliorer : vérifier explicitement que le prix convient et demander l'accord d'achat avant l'emballage. Le blocage possible est l'objection de prix ; une comparaison avec une autre proposition disponible permettrait d'y répondre simplement, puis de laisser le client décider.

Repères d'analyse à noter

Conclusion et service complémentaire pertinent	.....
Point fort observé dans ma prestation	Besoin découvert, choix adapté .....
Point à améliorer ou blocage rencontré	Prix vérifié, accord confirmé .....

Support de prise de notes du candidat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Points forts : découverte du besoin et proposition adaptée. À améliorer : vérifier que le prix convient et confirmer l'achat.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve pratique du BP Libraire, session 2026, porte le code 26-BP-LIBRAIRE-E21, dure 45 minutes et a un coefficient 4. Elle consiste en une simulation de vente conseil en librairie autour de romans disponibles ou à commander. Le candidat découvre le besoin, conseille et argumente, conclut la vente puis analyse sa prestation.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Découvrir le destinataire, l'occasion, les goûts de lecture, le budget et le besoin de disponibilité avant de conseiller.
- Jardins d'hiver d'Élise Montfort est un roman familial chaleureux, à 18,90 €, disponible en quatre exemplaires.
- Le Dernier Atelier coûte 20,00 €, mais est épuisé en rayon et sa disponibilité chez le fournisseur n'est pas confirmée.
- L'emballage cadeau est gratuit sur demande ; la réservation d'un ouvrage en stock est possible jusqu'à la fermeture du lendemain.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reformulez le besoin et faites-le valider avant de présenter une sélection.
- Vérifiez les caractéristiques, le prix TTC et la disponibilité dans le dossier technique.
- Écoutez l'objection sur le prix et proposez une alternative pertinente sans insister.
- Orientez le client vers la caisse et ne promettez pas de délai de commande non confirmé.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir un roman qui corresponde vraiment à la demande du client ?
Interrogez le client sur le destinataire, l'occasion, ses préférences de lecture, son budget et son besoin de disponibilité immédiate. Reformulez ensuite ces critères et faites-les valider avant de sélectionner un ouvrage.

Q : Que faut-il faire si le titre demandé est absent du rayon ?
Vérifiez les informations de disponibilité et précisez qu'une commande dépend de la confirmation du fournisseur. Pour Le Dernier Atelier, cette disponibilité n'est pas confirmée : ne garantissez ni commande ni délai.

Q : Comment se répartit le temps de cette épreuve pratique ?
Le candidat dispose de 20 minutes de préparation, puis de 15 minutes maximum pour la simulation de vente et de 10 minutes maximum pour l'analyse orale. La durée totale annoncée de l'épreuve est de 45 minutes.

Q : Quels éléments sont évalués et comment éviter une vente trop insistante ?
Les trois parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Elles évaluent l'accueil et la découverte du besoin, le conseil et l'objection, puis la conclusion et l'analyse. Respectez la décision du client et proposez les services sans insistance.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bplibraire.fr/assets/annales/bp-libraire/Vente-conseil en face à face/2026/BP Libraire - Vente-conseil en face à face - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BP Libraire : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.