

D : Gestion des relations avec les clients/tes et les fournisseurs

D3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients/tes et des fournisseurs –

Mandat pratique n°1

Mener des négociations ou des entretiens de vente

Objectifs évaluateurs :

- d3.ef1 : Ils/elles mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)
- d3.ef2 : Ils/elles clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs, notamment quant à l'aspect de durabilité. (C3)
- d3.ef3 : Ils/elles utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)
- d3.ef4 : Ils/elles préparent des offres pour les clients sur base de l'évaluation des besoins. (C3)
- d3.ef5 : Ils/elles défendent les avantages et les aspects de durabilité de leurs produits et services dans les entretiens de vente ou de négociation avec les clients. (C3)

Recommandation : Deuxième année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

Dans les entretiens de négociation ou de vente, il s'agit d'obtenir un résultat qui soit satisfaisant pour toutes les parties. À cet effet, un argumentaire structuré et la prise en compte professionnelle des contre-arguments sont incontournables.

Ce mandat pratique t'aide à mener les entretiens de négociation ou de vente de manière objective et factuelle.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Identifie avec ton/ta supérieur/e une situation pour laquelle tu peux mener un entretien de négociation ou de vente.



Option spécifique à la branche : Identifie avec ton/ta supérieur/e une situation pour laquelle tu peux mener un entretien de vente sur un produit d'assurance.

Effectue les recherches préalables nécessaires à ton entretien et renseigne-toi sur la marge de négociation.

Exercice n°2 : Mène l'entretien en appliquant de manière ciblée les instructions et directives spécifiques à l'entreprise.

Exercice n°3 : Retravaille ton entretien et discute avec ton/ta supérieur/e des enseignements que tu as tirés.

Exercice n°4 : Complète ton dossier de formation avec les documents élaborés dans le cadre de cette étude de cas, consigne les enseignements tirés et ta réflexion à leur sujet.



Veille à ce que tes documents ne contiennent pas de données sur les clients/tes.

Directives spécifiques à l'entreprise :

Domaines d'application possibles : Lors de l'organisation d'un événement : entretien de vente sur location de salle, restauration, transport ; situations de clients/tes : offre pour un produit d'assurance, une commande de matériel de bureau (si en lien avec un entretien de vente)



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je prépare suffisamment bien toutes les bases nécessaires pour un entretien ?

Critères de compétence

J'élabore des solutions possibles en fonction des besoins du/de la client/e et des directives spécifiques à l'entreprise.

Si nécessaire, j'anticipe et je prépare un schéma pour la demande.

Je prépare à temps tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation ou de vente.

Question de fond n°2 : Est-ce que je parviens à mener des entretiens de négociation ou de vente prometteurs et avec un sens prononcé du service ?

Critères de compétence

Je présente à mon interlocuteur/trice des solutions possibles en précisant de manière claire et compréhensible leurs avantages, leurs inconvénients et leurs conséquences.

Je montre à mon interlocuteur/trice son utilité concrète de manière compréhensible.

Je réponds à toutes les questions et objections possibles avec compréhension et un sens prononcé du service et je les réfute.

J'utilise les différentes techniques d'entretien en toute connaissance de cause et avec habileté.

Question de fond n°3 : Est-ce que je reprends les entretiens de vente ou de négociation de manière constructive en fonction du résultat ?

Critères de compétence

Je documente l'ensemble des résultats pertinents dans les systèmes clientèle spécifiques à l'entreprise prévus à cet effet.

Je traite intégralement les documents nécessaires en m'appuyant sur les notes prises pendant l'entretien.

Je les transmets dans les délais aux personnes et services concernés.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle prépare suffisamment bien toutes les bases nécessaires pour un entretien ?

Critères de compétence

Il/elle élabore des solutions possibles en fonction des besoins du/de la client/e et des directives spécifiques à l'entreprise.

Si nécessaire, il/elle anticipe et prépare un schéma pour la demande.

Il/elle prépare à temps tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation ou de vente.

Question de fond n°2 : Est-ce qu'il/elle parvient à mener des entretiens de négociation ou de vente prometteurs et avec un sens prononcé du service ?

Critères de compétence

Il/elle présente à son interlocuteur/trice des solutions possibles en précisant de manière claire et compréhensible leurs avantages, leurs inconvénients et leurs conséquences.

Il/elle montre à son interlocuteur/trice son utilité concrète de manière compréhensible.

Il/elle répond à toutes les questions et objections possibles avec compréhension et un sens prononcé du service et les réfute.

Il/elle utilise les différentes techniques d'entretien en toute connaissance de cause et avec habileté.

Question de fond n°3 : Est-ce qu'il/elle reprend les entretiens de vente ou de négociation de manière constructive en fonction du résultat ?

Critères de compétence

Il/elle documente l'ensemble des résultats pertinents dans les systèmes clientèle spécifiques à l'entreprise prévus à cet effet.

Il/elle traite intégralement les documents nécessaires en s'appuyant sur les notes prises pendant l'entretien.

Il/elle les transmet dans les délais aux personnes et services concernés.
