

Portfolio 3MAR (2018-2019)

Préparation entretien de vente

Cette fiche vous préparera à l'entretien de vente (EPHEC + présentation de groupe). Vous devrez également remettre ce document de préparation (portfolio).

Comme vous le savez, un entretien de vente se compose de différentes phases. Pour vous préparer à l'entretien de vente, pendant la journée d'échange avec EPHEC et la présentation finale, vous préparerez cette fiche.

Contextualisation:

- Pour cette tâche (présentation de groupe), vous devez constituer des groupes de 4 étudiants (voir "Personnes" sur Canvas, pour vous inscrire). Choisissez bien votre groupe: vous allez devoir vous concerter et collaborer de manière intensive pendant le semestre, présenter ensemble (entretien d'embauche) et préparer un exercice de vocabulaire qui fera partie de la matière de l'examen (voir: portfolio: tendance actuelle dans le domaine du marketing)
- Vous cherchez à vendre un produit/service récent (1 an maximum) ou inventé.
- L'entretien de vente et ses différentes parties (présentation du produit/service, mobiles d'achat et explication, argumentaire commercial, traitement des objections, ...) feront l'objet d'autres tâches connexes (entretien téléphonique, rédaction de courriels, rédaction d'une plaquette commerciale/d'un site web, gestion de la relation client) qui seront détaillées dans les modules spécifiques.

Remettez votre travail (date butoir: voir Canvas)

- une version par groupe pour les parties communes (points 1 à 7)

La partie individuelle (fiche entretien de vente: partenaire francophone, à la fin de ce document)) sera à remettre dans la partie "priorités et programme d'apprentissage + travail partenaire francophone" de votre portfolio.

1. Phase préparatoire: choix du produit/service + description du produit/service choisi + intégration dans une tendance marketing

Dans cette partie, vous devez détailler (voir aussi cours: module 2: l'entretien de vente) les caractéristiques (caractéristiques techniques (matériaux, taille, poids, coloris, ...), le prix, le fonctionnement, ...) de votre produit.

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez connaître le mieux possible votre produit/service afin de savoir comment/être capable de le présenter d'une façon intéressante, percutante, ... (= première partie de votre présentation).

Vous devez aussi être capable de décrire comment votre produit/service s'intègre à/concorde avec une tendance récente dans le domaine du marketing (p.ex. la tendance du bio, la réalité virtuelle/augmentée, le retour à l'authenticité, le recyclage/la réutilisation, le bricolage, ...) et décrire cette tendance (théorie + aspects pratiques).

- **Quel(s) est/sont le(s) produit(s)/service(s) que vous proposez?**

Soyez aussi précis que possible dans la description de votre produit/service (couleurs, tailles, marque, modèle, référence, matières, à quel prix, avec quelles garanties, comment faut-il l'utiliser, selon quelles modalités, ...)?

- **Quelle est votre proposition commerciale (= USP)?**

Notez ici le contenu résumé de l'offre du produit/service que vous allez proposer. N'oubliez pas les points forts de votre offre et les facteurs-clé de différenciation par rapport à la concurrence (3-5 lignes).

Dans quelle(s) tendance(s) récente(s) dans le domaine du marketing votre produit/service s'insère-t-il (cf. dossier portfolio: tendance dans le domaine du marketing)? Expliquez brièvement en quoi consiste(nt) cette/ces tendance(s) et comment votre produit/service en est une illustration.

Activités connexes (voir modules spécifiques):

- Module 4: rédaction d'un courriel dans lequel vous présentez votre produit (publics différents: acheteurs potentiels, fournisseurs (offre), investisseurs potentiels, ...)
- Module 4: rédaction d'une plaquette commerciale/d'un site internet présentant votre produit/service

2. L'accueil et la prise de contact/l'approche client: se présenter et savoir présenter son produit/service

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez savoir comment/être capable de présenter votre produit/service d'une façon intéressante, percutante, ...: il s'agira de la première partie de votre présentation.

- **échange EPHEC/présentation:**
 - **Comment allez-vous vous présenter? Comment allez-vous accueillir / intéresser des clients potentiels?**
Notez ici comment vous allez vous y prendre/ce que vous allez faire/dire, à quoi vous allez faire attention, selon chaque contexte (le contexte de la journée d'échange EPHEC [tous les groupes sont alors présents, et il y a beaucoup d'acheteurs potentiels] <-> pendant la présentation [un seul groupe présent, un seul client potentiel])
 - **Comment allez-vous présenter votre produit/service?**
Notez ici les points les plus importants/intéressants de votre produit/service et les formulations spécifiques que vous allez employer. Vous pouvez également être créatifs ici (p.ex. démonstration, live ou par vidéo, tutoriel, ...).

Activités connexes (voir modules spécifiques):

- Module 5 + partenaire francophone: entretien téléphonique: présentation de votre produit/service (publics différents: acheteurs potentiels, fournisseurs (offre), investisseurs potentiels, ...)
- partenaire francophone: préparation entretien de vente avec le partenaire francophone (voir annexe)
- EPHEC: possibilité de vous entraîner pendant la journée d'échange EPHEC

3. Découverte/identification des besoins et des mobiles d'achat

Comme vous le savez, l'étape suivante est celle de la découverte/l'identification des besoins et des mobiles d'achats.

Pour identifier/découvrir les besoins d'un client potentiel, il faut poser des questions.

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez

- être capable d'appliquer la théorie en ce qui concerne les mobiles d'achat à votre produit/service (2^e partie de la présentation de groupe)
- être capable de poser des questions grammaticalement correctes
- être capable de poser les bonnes questions (voir cours) afin de pouvoir identifier les mobiles d'achat.

- Étude de marché (voir FR MAR2B): établissez une **étude de marché** (min. 10 questions) afin de savoir qui est votre public-cible, pourquoi il est intéressé par votre produit, quel prix il est prêt à payer, quelles options sont importantes pour lui, ... (-> entretien téléphonique).
- Lors d'un entretien en face à face: **quelles questions allez-vous poser afin de découvrir/d'identifier si votre produit/service correspond à un besoin du client potentiel?** Notez-les ici.
- Quels sont les **mobiles d'achat** auxquels vous pouvez répondre grâce à votre produit/service? **Motivez** aussi votre réponse pour chaque mobile d'achat.
 - S
 - O
 - N
 - C
 - A
 - S
- **Quels sont les freins potentiels à l'achat?** Qu'est-ce qui pourrait retenir votre client d'acheter?
Notez ici (a) les freins que vous avez identifiés et (b) les freins identifiés par les étudiants EPHEC (journée d'échange) et votre partenaire francophone.

Activités connexes (voir modules spécifiques):

- FR MAR 2B: étude de marché
- Module 2: entretien de vente (théorie)
- Module 4: rédaction d'un courriel dans lequel vous demandez à un contact professionnel de compléter une étude de marché
- Module 5: réponse à l'étude de marché par téléphone (entretien téléphonique)
- partenaire francophone: préparation entretien de vente avec le partenaire francophone (voir annexe)
- EPHEC: possibilité de poser des questions/compléter les informations dont vous disposez pendant la journée d'échange EPHEC

4. Argumentation commerciale: argumentaire CAP

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez

- être capable d'appliquer la théorie en ce qui concerne l'argumentaire de vente à votre produit/service (3^e partie de la présentation de groupe)

L'étape suivante est l'argumentation commerciale: vous présentez votre produit/service au client potentiel et essayer de le convaincre en adoptant un argumentaire du type CAP (voir cours).

Sur la base des caractéristiques énumérées sous le point 1, établissez votre argumentaire: **quelles sont les caractéristiques que présente votre produit/service, quels sont ses avantages pour le client et quelles en sont les preuves?**

Établissez ici des argumentaires détaillés et précis (minimum 5), en indiquant clairement les 3 parties de l'argumentaire (caractéristique, avantage, preuve).

Complétez aussi ces informations après la journée d'échange EPHEC et établissez ici une réflexion:

- Quels argumentaires de vente étaient les plus efficaces pendant la journée d'échange EPHEC? Pourquoi?
- Comment allez-vous améliorer votre argumentaire de vente lors de la présentation? Quels éléments allez-vous maintenir?

Activités connexes (voir modules spécifiques):

- Module 2: entretien de vente (théorie)
- Module 4: courriels/plaquette commerciale/site web: rédaction d'un courriel/d'une page d'un site web/d'une partie de la plaquette commerciale où vous présentez les avantages, ... de votre produit/service
- Module 5: entretien téléphonique (partenaire francophone):
 - partenaire francophone: préparation entretien de vente avec le partenaire francophone (voir annexe)
- EPHEC: possibilités de vous entraîner pendant la journée d'échange EPHEC

5. Traitement des objections

La dernière partie d'un entretien de vente, avant la conclusion de la vente et la prise de congé, concerne le traitement des objections.

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez être capable

- d'identifier les potentielles objections des clients
- d'identifier les techniques de traitement des objections (voir cours)
- d'appliquer la théorie en ce qui concerne le traitement des objections (4^e partie de la présentation de groupe)

- **Quelles sont les objections potentielles des clients?**

Notez ici (a) les objections que vous avez identifiées et (b) les objections formulées par les étudiants EPHEC (journée d'échange) et votre partenaire francophone.

- **Comment allez-vous répondre aux objections identifiées ci-dessus?** Reprenez, de manière systématique, chaque objection et (a) indiquez comment vous allez traiter cette objection et (b) identifiez la technique de réfutation que vous employez dans votre réponse.

- **Complétez ces informations après la journée d'échange EPHEC et établissez ici une réflexion:**

(c) Comment avez-vous réfuté/traité les objections des clients potentiels pendant la journée d'échange EPHEC?

(d) Quels traitements des objections étaient positifs/négatifs et pourquoi?

(e) Comment allez-vous améliorer la réfutation des objections lors de la présentation? Quels éléments allez-vous maintenir?

Activités connexes (voir modules spécifiques):

- Module 4: rédaction d'un courriel dans lequel vous répondez aux objections d'un client potentiel.

- partenaire francophone: préparation entretien de vente avec le partenaire francophone (voir annexe)

- EPHEC: possibilité de vous entraîner pendant la journée d'échange EPHEC

6. Conclusion et prise de congé

La dernière partie d'un entretien de vente est la conclusion de la vente et la prise de congé.

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez être capable

- de terminer, de la meilleure façon possible, votre entretien de vente, peu importe le résultat (en cas de vente (= fin positive), en cas de doute de votre client potentiel et en cas de refus (= fin négative).
- d'identifier les techniques de traitement des objections (voir cours)
- d'appliquer la théorie en ce qui concerne le traitement des objections (4^e partie de la présentation de groupe)

- **Comment terminerez-vous votre entretien de vente**
 - **en cas de vente (positif)?**
 - **en cas de doute de votre client potentiel (hésitation)?**
 - **en cas de refus de votre client potentiel (négatif)?**
- Notez ici votre démarche et ce que vous allez dire/faire dans les trois cas de figure.
- Imaginez le contexte réel de l'entretien de vente: le contexte de la journée d'échange EPHEC [tous les groupes sont alors présents, et il y a beaucoup d'acheteurs potentiels] ↔ pendant la présentation [un seul groupe présent, un seul client potentiel]).
- **Complétez aussi ces informations après la journée d'échange EPHEC et établissez ici une réflexion:**
 - (a) Comment avez-vous terminé les entretiens de vente pendant la journée d'échange EPHEC?
 - (b) Quelles conclusions d'entretien de vente étaient positives/négatives et pourquoi?
 - (c) Comment allez-vous améliorer la conclusion de l'entretien de vente lors de la présentation? Quels éléments allez-vous maintenir?

7. Traitement d'une plainte: la gestion de la relation client

Bien sûr, le contact avec le client ne s'arrête pas avec la conclusion de la vente et la prise de congé: le suivi du client, sa fidélisation et le service après-vente sont également extrêmement importants.

Que devez-vous être capable de faire ici?

Vous devez savoir comment/être capable de répondre d'une manière professionnelle et correcte aux plaintes que vous pourriez recevoir, par le biais de moyens de communication différents: par courriel, par téléphone et par le biais des réseaux sociaux (et là aussi, il y a des différences: Twitter, Facebook, ...).

Vous devez pour cela savoir appliquer les principes théoriques vus pendant le cours et savoir formuler votre message en utilisant le registre approprié. Votre message doit également être le plus correct possible (Modules 2, 3, 4 et 5).

Dans cette partie, il s'agit **d'activités connexes**.

Imaginez que vous recevez

(a) un courriel d'un client insatisfait,

(b) un appel téléphonique d'un client insatisfait

ou (c) qu'un client laisse un commentaire négatif sur les réseaux sociaux ou un avis négatif à propos de votre produit/service sur un site (p.ex. Amazon, ...).

Vous devez être capable d'y répondre d'une manière professionnelle, tout en gardant à l'esprit une bonne gestion de la relation client.

Fiche entretien de vente: partenaire francophone

Entraînez-vous pour cette épreuve (entretien de vente) avec votre partenaire francophone et pendant la journée d'échange EPHEC. Notez ici minimum 15 items que vous avez pu corriger/améliorer grâce à cette préparation (mots, formules, erreurs grammaticales corrigées, choses que vous ne saviez pas comment dire/exprimer, ...), 3 points positifs et 3 points à améliorer. Ces items et points positifs/à améliorer peuvent provenir de votre session d'entraînement avec votre partenaire francophone ou peuvent avoir été formulés par les étudiants que vous avez côtoyés pendant la journée d'échange EPHEC.

Liste des items (mots, formules, structures grammaticales, choses que vous ne saviez pas comment dire/exprimer, ...)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

3 points positifs:

- 1.
- 2.
- 3.

3 points à améliorer:

- 1.
- 2.
- 3.