

D : Organiser les relations avec les clients et les fournisseurs

D5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») - Mandat pratique 3

Mener des entretiens de vente stimulants

Objectifs évaluateurs :

- d5.ef2 : Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication dans la langue nationale de la région. (C3)
- d5.ef3 : Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue nationale choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)
- d5.ef4 : Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
- d5.ef5 : Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)

Objectif : année d'apprentissage 3 (spécifique à l'option)

Mandat pratique

Exposé de la situation

C'est justement lors des entretiens de vente, lorsque les clients ont des objections, que tu dois disposer de différentes techniques pour répondre à ces objections et les traiter.

Dans ce mandat pratique, tu as l'occasion de t'exercer à des entretiens de vente stimulants dans ton travail quotidien.

Réalise ton mandat pratique directement dans ton travail quotidien à partir d'un cas ou d'une situation concrète issue de la pratique.

Séries d'exercices

Exercice n°1 : Découvre quels sont les entretiens de vente exigeants qui se déroulent généralement dans ton entreprise. Interroge tes collègues et dresse une liste.

Option spécifique à la branche : découvre quels sont les entretiens de vente exigeants avec des produits d'assurance qui se déroulent typiquement dans ton entreprise. Interroge tes collègues et dresse une liste.

Exercice n°2 : Cherche à savoir si l'entreprise a des directives sur la manière de mener des entretiens de vente exigeants.

Rassemblez toutes les directives et instructions que votre entreprise donne et notez vos résultats dans un tableau.

Exercice n°3 : Définis avec ton supérieur hiérarchique un entretien de vente exigeant que tu pourras mener, le cas échéant avec un(e) formateur/-trice pratique.

Exercice n°4 : Prépare l'entretien de vente en fonction des directives respectives. N'oublie pas les points suivants :

- Concerte-toi avec la personne compétente sur la tarification et les données contractuelles (p. ex. durée du contrat).
- Prépare des solutions adaptées
- Etablis une esquisse d'offre

Prépare les documents importants.

Exercice n°5 : Mène ou accompagne l'entretien de vente exigeant. Utilise les techniques suivantes selon les besoins :

- Techniques de questionnement
- Storytelling
- Argumentaire sur l'utilité
- Répondre aux objections

Identifier le bon moment pour conclure l'entretien

Demande l'aide d'un supérieur hiérarchique si quelque chose n'est pas clair ou si tu n'es pas sûr de toi lors d'un entretien de vente exigeant.

Exercice n°6 : Prépare l'entretien de vente en notant les points importants ou en effectuant les tâches convenues.

Exercice n°7 : Documente et réfléchis à tes résultats dans ton Cyberdossier.

Les directives spécifiques à l'entreprise :



Compétences opérationnelles

Auto-évaluation

Question directrice 1 : Est-ce que je mène des entretiens de vente exigeants en étant orienté vers les résultats ?

Critères de compétence

Lors de la préparation de l'entretien de vente, j'esquisse des offres claires pour des produits ou des services.

Pendant l'entretien de vente, je poursuis constamment, mais de manière conviviale, l'objectif de conclure une vente.

Je m'efforce activement de gagner la confiance des clients exigeants en les rassurant sans cesse et en argumentant sur les avantages pour le client.

Pendant l'entretien de vente exigeant, j'utilise efficacement des techniques d'entretien adaptées, comme le storytelling.

Même si la vente n'a pas abouti, je m'efforce de faire vivre une expérience positive aux clients. Par exemple, je conforte les clientes exigeantes dans leur décision et je reste toujours aimable et prévenante.

Question directrice 2 : Est-ce que je parviens à mener systématiquement des entretiens de négociation exigeants ?

Critères de compétence

Lors de la préparation, je réfléchis à des scénarios rationnellement réalistes et à des alternatives d'action appropriées que je peux appliquer.

Je prépare mes lignes d'argumentation de manière structurée et logique.

Au début de l'entretien, j'utilise le small talk de manière ciblée et appropriée afin de créer une base positive avec mes partenaires de négociation.

Pendant l'entretien, j'utilise de manière réfléchie différentes techniques de négociation, comme le recadrage, le questionnement, le compromis, le silence tactique.

En cas de fortes objections ou même de conflits lors d'un entretien de négociation, j'utilise des techniques de communication désescaladantes orientées vers la recherche de solutions.

Évaluation par un tiers

Question directrice 1 : mène-t-il/elle des entretiens de vente exigeants en étant orienté(e) vers les résultats ?

Critères de compétence

Lors de la préparation de l'entretien de vente, il/elle esquisse des offres plausibles de produits ou de services.

Pendant l'entretien de vente, il/elle poursuit constamment, mais de manière conviviale, l'objectif de conclure une vente.

Il/elle s'efforce activement de gagner la confiance des clients exigeants en les rassurant sans cesse et en argumentant sur les avantages pour le client.

Pendant l'entretien de vente exigeant, il/elle utilise efficacement des techniques d'entretien appropriées, telles que le storytelling.

Même en cas d'échec de la vente, il/elle s'efforce de faire vivre une expérience positive au client. Par exemple, il/elle conforte les clients exigeants dans leur décision et reste toujours aimable et prévenant(e).

Question directrice 2 : réussit-il/elle à mener systématiquement des entretiens de négociation exigeants ?

Critères de compétence

Lors de la préparation, il/elle réfléchit à des scénarios rationnellement réalistes et à des alternatives d'action appropriées qu'il/elle peut appliquer.

Il/elle prépare son argumentation de manière structurée et logique.

Au début de l'entretien, il/elle utilise le small talk de manière ciblée et appropriée afin de créer une base positive avec ses partenaires de négociation.

Pendant l'entretien, il/elle utilise de manière réfléchie différentes techniques de négociation, telles que le recadrage, le questionnement, le compromis, le silence tactique.

En cas d'objections fortes ou même de conflits lors d'un entretien de négociation, il/elle utilise des techniques de communication désescalade orientées vers la solution.
