



Mener des entretiens de vente stimulants dans une langue étrangère

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)

Situation initiale

Différentes techniques d'entretien t'aident à mener avec succès des entretiens de vente exigeants, même dans une langue étrangère. C'est justement lorsque les clients ont de grandes 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 situations de vente exigeantes en langue étrangère dans ton travail quotidien.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Identifie quels sont les entretiens de vente exigeants qui se déroulent typiquement dans ton entreprise. Interroge tes collègues et établis une liste.

Tâche partielle 2 Cherche à savoir s'il existe dans ton entreprise des directives précises sur la manière dont les entretiens de vente exigeants doivent être menés. Rassemble toutes les directives et instructions que ton entreprise donne et consigne tes résultats dans un tableau.

Tâche partielle 3 Définis avec ton supérieur hiérarchique un entretien de vente exigeant en langue étrangère que tu peux mener.

Tâche partielle 4 Prépare l'entretien de vente de manière approfondie. N'oublie pas les points suivants :

- Conviens avec la personne compétente de la fixation des prix et des données contractuelles.
- Prépare des solutions ou des produits adaptés.
- Élabore une esquisse d'offre.
- Prépare les documents pertinents.
- Note les mots importants qui pourraient apparaître dans la langue étrangère.



Tâche partielle 5 Mène avec compétence un entretien de vente exigeant dans une langue étrangère. Essaie de gagner la confiance du client. Utilise les techniques suivantes selon les besoins :

- Utiliser des techniques de questionnement
- Mode narratif
- Argumentation de bénéfice
- Répondre aux objections
- Reconnaître le bon moment pour conclure l'entretien

Tâche partielle 6 Prépare l'entretien de vente en notant les points importants ou en effectuant les tâches convenues.

Tâche partielle 7 Documente et réfléchis à tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarque sur la solution

Demande l'aide d'un supérieur hiérarchique si quelque chose n'est pas clair ou si tu as des doutes lors de l'entretien de vente exigeant.

Organisation

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

Pour documenter ta démarche, il te faut entre 30 et 90 minutes, selon le temps que tu y consacres.