



Année d'apprentissage 3

Mener des entretiens de vente exigeants

Mandat pratique

Compétence opérationnelle 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 »)

Situation initiale

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'entraîner à mener des entretiens de vente difficiles 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 récapitulative.

Tâche partielle 2 Cherche à savoir s'il existe des directives au sein de l'entreprise sur la manière de mener des entretiens de vente exigeants. 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 que tu as le droit de mener.

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

- Conviens avec la personne compétente de la fixation des prix et des données contractuelles (par exemple durée du contrat).
- Prépare des solutions adaptées.
- Élabore une esquisse d'offre.
- Prépare les documents pertinents.

Tâche partielle 5 Mène l'entretien de vente exigeant. Utilise les techniques suivantes selon les besoins :

- Technique d'interrogation
- 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.