

Développer la performance de l'activité commerciale

Activités et taches	Compétences professionnelles (associées aux activités et tâches)	Compétences ou capacités qui seront évaluées (aptitudes professionnelles)	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Activité 1 : Développer l'efficacité de la prospection commerciale				
Activité 1 : T1. Préparation et organisation de la prospection commerciale	<p>C1. Définir une stratégie de prospection à partir des objectifs commerciaux fixés pour être en adéquation avec la politique commerciale et favoriser leurs réussites.</p> <p>C2. Identifier les prospects sur son secteur et les interlocuteurs clés des entreprises ciblées pour préparer la prospection commerciale.</p> <p>C3. Elaborer un fichier de prospection segmenté et hiérarchisé par ordre de potentiel et par cible prioritaire pour optimiser l'efficacité de la prospection commerciale.</p> <p>C4. Elaborer un plan d'action de la prospection commerciale en tenant compte des spécificités du marché ciblé pour structurer et organiser les différentes tâches de prospection.</p> <p>C5. Préparer un argumentaire de prospection et anticiper les questions et les objections possibles pour favoriser la prise de rendez-vous.</p>	<p>Ce1. Définir une stratégie de prospection à partir des objectifs commerciaux fixés pour être en adéquation avec la politique commerciale et favoriser leurs réussites.</p> <p>Ce2. Identifier les prospects sur son secteur et les interlocuteurs clés des entreprises ciblées pour préparer la prospection commerciale.</p> <p>Ce3. Elaborer un fichier de prospection segmenté et hiérarchisé par ordre de potentiel et par cible prioritaire pour optimiser l'efficacité de la prospection commerciale.</p> <p>Ce4. Elaborer un plan d'action de la prospection commerciale en tenant compte des spécificités du marché ciblé pour structurer et organiser les différentes tâches de prospection.</p> <p>Ce5. Préparer un argumentaire de prospection (message de présentation de l'entreprise, la phrase d'accroche) et anticiper les questions et les objections possibles pour favoriser la prise de rendez-vous.</p>	<p>Me1. Evaluation activité 1 - T1</p> <p>Mode. Etude de cas pratique sur l'organisation d'une prospection commerciale.</p> <p>Durée. 40 minutes.</p> <p>Modalités d'évaluation. A partir d'informations quantitatives et qualitatives sur l'organisation d'une entreprise, ses activités, ses objectifs commerciaux, ses produits et sa typologie de clients ainsi qu'une base de données remise au candidat, il lui est demandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir une stratégie de prospection, - d'identifier les prospects ciblés et de les hiérarchiser par ordre de potentiel, - élaborer un plan de prospection des actions commerciales à réaliser, - préparer une argumentation de prospection commerciale circonstanciée. 	<p>Cr1. La stratégie de prospection est pertinente au regard des objectifs commerciaux donnés dans le cas pratique.</p> <p>Cr2. Le cœur de cible de la prospection est identifié et hiérarchisé par ordre de potentiel et de priorité.</p> <p>Cr3. La démarche d'organisation de la prospection commerciale et le plan d'action sont structurés et complets.</p> <p>Cr4. L'argumentaire de prospection est clair, présente une phrase d'accroche percutante et met en avant les avantages de l'offre.</p>

Développer la performance de l'activité commerciale

<p>T2. Réalisation d'actions efficaces et structurées de prospection téléphonique</p>	<p>C6. Qualifier la base de données prospects en inscrivant toutes les informations recueillies pour mettre en avant des leviers commerciaux permettant de contribuer à la réussite de l'étape de la vente.</p> <p>C1. Utiliser les techniques de gestion des barrages téléphoniques pour atteindre l'interlocuteur ciblé et décrocher un maximum d'opportunités de contacts concrets.</p> <p>C2. Présenter un argumentaire de prospection téléphonique personnalisé et percutant permettant d'asseoir sa crédibilité et d'éveiller l'intérêt du prospect.</p> <p>C3. Utiliser les techniques de prises de rendez-vous pour accroître le taux de transformation et en obtenir un.</p>	<p>Ce1. Utiliser les techniques de gestion des barrages téléphoniques pour atteindre l'interlocuteur ciblé et décrocher un maximum d'opportunités de contacts concrets.</p> <p>Ce2. Présenter un argumentaire de prospection téléphonique personnalisé et percutant permettant d'asseoir sa crédibilité et d'éveiller l'intérêt du prospect.</p> <p>Ce3. Utiliser les techniques de prises de rendez-vous pour accroître le taux de transformation et en obtenir un.</p>	<p>Me2. Evaluation activité 1 – T2</p> <p>Mode. Jeux de rôle sur une action de prospection téléphonique.</p> <p>Durée. 15 minutes de préparation et 10 minutes de jeux de rôle.</p> <p>Modalités d'évaluation. Il est demandé au candidat, à partir d'un scénario lui étant remis au préalable, de préparer un argumentaire de prospection téléphonique lui permettant de décrocher un rendez-vous avec le prospect.</p> <p>Le jeu de rôle est ensuite joué entre candidats, l'un jouera le commercial et l'autre le prospect.</p>	<p>Cr1. Les techniques de gestion des barrages téléphoniques sont utilisées.</p> <p>Cr2. L'argumentaire de prospection téléphonique est percutant et pertinent.</p> <p>Cr3. Les techniques de prises de rendez-vous sont maîtrisées.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Activités et tâches	Compétences professionnelles (associées aux activités et tâches)	Compétences ou capacités qui seront évaluées (aptitudes professionnelles)	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Activité 2 : Conduire les différentes étapes de l'entretien de vente				
<p>Activité 2 :</p> <p>T1. La préparation de l'entretien de vente</p> <p>T2. La découverte du prospect</p>	<p>C1. Réaliser une analyse du dossier client et du contexte pour en dégager les opportunités commerciales à saisir.</p> <p>C2. Définir des objectifs de vente pour établir son plan d'entretien.</p> <p>C3. Construire une argumentation structurée et agile pour permettre une adaptation rapide dans les réponses à apporter.</p> <p>C4. Créer un support de vente impactant pour permettre au client de visualiser les points clés de la proposition et favoriser son adhésion.</p> <p>C1. Etablir le contact avec le prospect en adoptant une posture d'écoute active et en développant une approche de compréhension relationnelle pour asseoir une relation authentique et créer un lien de confiance.</p> <p>C2. Réaliser une présentation courte et percutante de son entreprise, de son offre et du but de sa visite en mettant en avant les</p>	<p>Ce1. Réaliser une analyse du dossier client (SWOT) et du contexte pour en dégager les opportunités commerciales à saisir.</p> <p>Ce2. Définir des objectifs de vente (ASMAC) pour établir son plan d'entretien.</p> <p>Ce3. Construire une argumentation structurée et agile pour permettre une adaptation rapide dans les réponses à apporter.</p> <p>Ce4. Créer un support de vente impactant pour permettre au client de visualiser les points clés de la proposition et favoriser son adhésion.</p> <p>Ce1. Etablir le contact avec le prospect en adoptant une posture d'écoute active et en développant une approche de compréhension relationnelle pour asseoir une relation authentique et créer un lien de confiance.</p> <p>Ce2. Réaliser une présentation courte et percutante de son entreprise, de son offre et du but de sa visite en mettant en avant les</p>	<p>Me3. Evaluation 3 activité 2</p> <p>Mode. Jeux de rôle sur un entretien de vente avec soutenance orale.</p> <p>Durée. 35 minutes de préparation et 15 minutes de jeux de rôle et 10 minutes de soutenance orale.</p> <p>Modalités d'évaluation. Il est remis au candidat un scénario décrivant le contexte de l'entretien de vente à réaliser, le profil du prospect, l'offre à vendre ainsi que des informations relatives au dossier client.</p> <p>Dans un premier temps, il est demandé au candidat, de préparer son entretien de vente en réalisant une analyse SWOT, de définir des objectifs de vente, de construire son argumentaire de vente et de concevoir un court support de vente qu'il pourra utiliser lors de l'entretien.</p> <p>Dans un second temps, le candidat doit conduire un entretien de vente en respectant les différentes étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la découverte, - l'argumentation commerciale, - le traitement des objections, 	<p>Cr1. L'analyse SWOT réalisée est pertinente et cohérente et met en exergue les opportunités commerciales.</p> <p>Cr2. Les objectifs de vente fixés sont pertinents et réalistes et tiennent compte de la méthode ASMAC.</p> <p>Cr3. Le support élaboré est concis, percutant et reprend les points clés de la proposition.</p> <p>Cr4. Les différentes étapes de l'entretien de vente sont respectées.</p> <p>Cr5. Le candidat fait preuve d'écoute active lors de la phase de découverte.</p> <p>Cr6. Le candidat démontre sa capacité à s'exprimer clairement et à mettre en avant les bénéfices de l'offre lors de sa présentation.</p>

Développer la performance de l'activité commerciale

<p>T3. L'argumentation commerciale</p> <p>T4. Le traitement des objections</p>	<p>avantages pour le prospect pour éveiller son intérêt et lui donner envie de poursuivre l'entretien.</p> <p>C3. Réaliser une phase de découverte du prospect et de son contexte en utilisant les techniques de questionnements et de reformulations pour comprendre ses besoins, ses attentes et ses motivations.</p> <p>C4. Identifier le profil comportemental du prospect en utilisant les techniques de compréhension des socio-styles pour adapter son discours, son attitude et construire une communication efficace avec son interlocuteur.</p> <p>C1. Structurer et adapter sa proposition commerciale, en tenant compte des informations recueillies lors de la phase de découverte, pour répondre aux besoins réels du prospects avec une proposition circonstanciée.</p> <p>C2. Théâtraliser son offre en s'appuyant sur des outils de démonstration pour projeter le prospect dans une « expérience client » et le faire adhérer à la proposition commerciale.</p> <p>C1. Reformuler les objections et les préoccupations du prospect pour s'assurer de leur compréhension.</p>	<p>avantages pour le prospect pour éveiller son intérêt et lui donner envie de poursuivre l'entretien.</p> <p>Ce3. Réaliser une phase de découverte du prospect et de son contexte en utilisant les techniques de questionnements et de reformulations pour comprendre ses besoins, ses attentes et ses motivations.</p> <p>Ce4. Identifier le profil comportemental du prospect en utilisant les techniques de compréhension des socio-styles pour adapter son discours, son attitude et construire une communication efficace avec son interlocuteur.</p> <p>Ce1. Structurer et adapter sa proposition commerciale, en tenant compte des informations recueillies lors de la phase de découverte, pour répondre aux besoins réels du prospects avec une proposition circonstanciée.</p> <p>Ce2. Théâtraliser son offre en s'appuyant sur des outils de démonstration pour projeter le prospect dans une « expérience client » et le faire adhérer à la proposition commerciale.</p> <p>Ce1. Reformuler les objections et les préoccupations du prospect pour s'assurer de leur compréhension.</p>	<p>- la conclusion.</p> <p>Le prospect sera joué par un autre candidat auquel le scénario sera remis préalablement.</p> <p>Enfin, lors de la soutenance orale, le candidat présentera sa préparation et argumentera ses choix. Il sera également interrogé sur les différentes étapes et les techniques utilisées.</p>	<p>Cr7. Les techniques de questionnements et de reformulations sont utilisées.</p> <p>Cr8. Le candidat démontre sa capacité à adapter sa communication au socio-style de son interlocuteur.</p> <p>Cr9. L'argumentaire de vente est structuré et tient compte des besoins réels du prospect.</p> <p>Cr10. Les techniques de traitement des objections sont utilisées.</p> <p>Cr11. Les techniques de closing sont maîtrisées.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Développer la performance de l'activité commerciale

<p>T5. La conclusion de la vente</p>	<p>C2. Utiliser les différentes méthodes commerciales pour transformer les objections en opportunités commerciales et débloquer les points de résistances.</p> <p>C3. Apporter des réponses concrètes et pertinentes aux questions posées pour rassurer le prospect et réduire les points de blocage.</p> <p>C1. Détecter les différents signaux permettant de mettre en exergue le moment opportun pour conclure la vente.</p> <p>C2. Finaliser le processus de vente en utilisant les techniques de closing pour sceller l'accord de vente.</p> <p>C3. Utiliser la phase de prise de congé avec le client pour créer une relation durable en échangeant sur ses besoins connexes et obtenir des recommandations et des possibilités de ventes additionnelles.</p>	<p>Ce2. Utiliser les différentes méthodes commerciales (ICVR) pour transformer les objections en opportunités commerciales et débloquer les points de résistances.</p> <p>Ce3. Apporter des réponses concrètes et pertinentes aux questions posées pour rassurer le prospect et réduire les points de blocage.</p> <p>Ce1. Détecter les différents signaux (verbaux et non verbaux) permettant de mettre en exergue le moment opportun pour conclure la vente.</p> <p>Ce2. Finaliser le processus de vente en utilisant les techniques de closing pour sceller l'accord de vente.</p> <p>Ce3. Utiliser la phase de prise de congé avec le client pour créer une relation durable en échangeant sur ses besoins connexes et obtenir des recommandations et des possibilités de ventes additionnelles.</p>		
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Développer la performance de l'activité commerciale

Activités et tâches	Compétences professionnelles (associées aux activités et tâches)	Compétences ou capacités qui seront évaluées (aptitudes professionnelles)	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Activité 3 : Optimiser la négociation commerciale				
Activité 3 : Optimiser la négociation commerciale	<p>C1. Préparer sa négociation en identifiant toutes les variables sur lesquelles jouer, les concessions et les contreparties possibles pour anticiper les différents scénarios et prévoir les options à envisager.</p> <p>C2. Identifier en amont le rôle et le degré de décision du prospect pour analyser le curseur de pouvoir et construire sa stratégie de négociation.</p> <p>C3. Elaborer une proposition de prix réaliste et pertinente en identifiant le prix plancher, les ressources mises à disposition et la marge attendue pour obtenir l'acceptation du client.</p> <p>C4. Ouvrir la négociation à toutes les modalités de la vente pour favoriser l'acte de vente.</p> <p>C5. Adapter la proposition en ajustant les variables pour avancer dans la situation de négociation et trouver un accord sur le principe « gagnant-gagnant » et susciter une satisfaction mutuelle.</p>	<p>Ce1. Préparer sa négociation en identifiant toutes les variables sur lesquelles jouer, les concessions et les contreparties possibles pour anticiper les différents scénarios et prévoir les options à envisager.</p> <p>Ce2. Identifier en amont le rôle et le degré de décision du prospect (cartographie de la négociation) pour analyser le curseur de pouvoir et construire sa stratégie de négociation.</p> <p>Ce3. Elaborer une proposition de prix réaliste et pertinente en identifiant le prix plancher, les ressources mises à disposition et la marge attendue pour obtenir l'acceptation du client.</p> <p>Ce4. Ouvrir la négociation à toutes les modalités de la vente (volumes, délais, modes, conditions de paiement, durée du contrat) pour favoriser l'acte de vente.</p> <p>Ce5. Adapter la proposition en ajustant les variables pour avancer dans la situation de négociation et trouver un accord sur le principe « gagnant-gagnant » et susciter une satisfaction mutuelle.</p>	<p>Me4. Evaluation 4 activité 3</p> <p>Mode. Jeux de rôle sur une négociation commerciale avec soutenance orale.</p> <p>Durée. 30 minutes de préparation et 15 minutes de jeux de rôle et 10 minutes de soutenance orale.</p> <p>Modalités d'évaluation. Il est remis au candidat un scénario décrivant le contexte de la négociation commerciale, des informations sur l'interlocuteur, l'offre et le prix à défendre.</p> <p>Il est demandé au candidat après avoir préparé sa négociation de conduire la négociation dans le but d'arriver à un accord avec le prospect, tout en respectant sa marge commerciale.</p> <p>Lors de la soutenance orale, un débriefing de la négociation est réalisé et le candidat argumentera ses choix.</p>	<p>Cr1. La stratégie de négociation adoptée par le candidat est pertinente.</p> <p>Cr2. Le candidat identifie les différentes variables de la négociation et établit une liste de concessions et de contreparties pertinentes.</p> <p>Cr3. Le prix proposé par le candidat est réaliste et pertinent.</p> <p>Cr4. La négociation couvre les différentes modalités de la vente.</p> <p>Cr5. Le candidat démontre sa capacité à ajuster de manière pertinente les différentes variables.</p>

