|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BTS Négociation Relation Client**  **Session….** | | | | |
| **E4 - Communication Commerciale** | | | Fiche de situation N°3 | |
| **SITUATIONS DE** | COMMUNICATION/  NÉGOCIATION  MANAGERIALE | NEGOCIATION VENTE | ■ AUTRES SITUATIONS DE  COMMUNICATION  COMMERCIALE | |
| **TITRE :**  Réunion commercial avec le directeur de l’agence | | | | |
| **ÉTUDIANT(E)**  Nom :  Prénom : | | | | |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE** |  | | | |
| Nom de l’entreprise : | Adresse : | | | |
| Activité : Commercialisation d’outils motivationnels et de fidélisation |  | Service : Commercial | | |
| **LIEU DE LA COMMUNICATION**  Bureau | | **DATE(S), PERIODE(S) :**  Juin 2013 | | |
| **ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION** | | | | |
| **NOM** | | **QUALITE** | | |
| M. X |  | Directeur de l’entreprise Chauffeco | | |
| Prénom | Nom | Stagiaire commercial | |  |
| **OUTILS DE COMMUNICATION/NEGOCIATION (à apporter le jour de l’épreuve) :**  Rétroprojecteur  Chevalet de conférence | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMMUNICATION COMMERCIALE** | | **Fiche de situation N° 3** |
| **NOM :** |  | **Prénom :** |
| **CONTEXTE GENERAL DE LA RELATION** | | |
| Aspects juridiques, socio-  économiques,  organisationnels,  mercatiques | XXXXX est une SARL créée en 2009 au capital social de 7500€. Elle réalise un CA de 68 400 € en 2010. Notre société est spécialisée dans la commercialisation de programme motivationnel qui travail sur l’ensemble de la France métropolitaine. Dans le cadre de commercial, nous travaillons essentiellement par téléphone, mais nous nous rendons également auprès de nos plus importants clients. | |
| **CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION** | | |
|  | **MOI** | **L’AUTRE** |
| **Positionnement**  Statut et rapport de place | Jeune commercial | Directeur d’une entreprise spécialisé dans l’isolation thermique et le chauffage. |
| **Contexte spatio-temporel** | Dans les locaux XXXXX en fin de matinée. | Dans les bureaux de XXXX en début de matinée. |
| **Éléments de diagnostic**  **sociologique**  - acteurs : âge, sexe  - entreprise : image, valeurs… | Jeune commercial masculin de 20 ans diplômé d’un BAC. Stagiaire d’une TPE française commercialisant un produit connu. | Directeur deXXXXX de ~40 ans, masculin. |
| **Éléments de diagnostic**  **psychologique** | Profil enfant de part ma situation de commercial stagiaire qui reçoit l’information. | Profil parent par sa position de formateur. |
| **Problématique personnelle** :  Enjeux, objectifs, marge de  manoeuvre… | Objectif : Compréhension des missions.  Enjeux : identitaire : souhaite montrer qu’il peut comprendre et participer à une réunion managériale. | Objectif : Motiver ses commerciaux et leurs expliquer les nouvelles missions. |
| **OBJET DE LA NEGOCIATION (2)** | | |
| Objectif principal : Comprendre les nouveaux objectifs et missions de Chauffeco. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| COMMUNICATION COMMERCIALE | **Fiche de situation N° 3** |
| **NOM :** | **Prénom :** |
| **DÉROULEMENT DE LA SITUATION** | |
| **PHASES**   * **Salutation (annexe 1)** * **Découverte** * **Argumentation** * **Objections** * **Conclusion prise de congé** | **DESCRIPTION**  Nous nous présentons chacun notre tour.  Le directeur de XXXXXX nous présente comment va se présenter la réunion commerciale.  A l’aide des outils de communications mis à disposition du directeur de XXXXX, il nous présente ces nouveaux objectifs principaux.  Les commerciaux posent des questions au directeur deXXXXX liées au partage de la clientèle.  La prise de congé se prend une fois le programme de motivation définit. |
| **ÉVALUATION DE LA RELATION**  **Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique** | |
| J’ai rencontré quelques difficultés lié au vocabulaire utilisé par des professionnels et experts en chauffage et isolation thermique.  Cependant, j’ai compris l’ensemble des nouveaux objectifs deXXXX sur leur nouvelle action commerciale.  Grâce à cette réunion commerciale, j’ai pût mieux cibler les attentes qu’un manager peut avoir d’un programme de motivation commerciale.  Je me suis enrichis de cette rencontre pour étoffer mon argumentaire de vente sur le programme de commercialisation et aussi rencontrer un de nos clients les plus fidèle et apprécié. | |