|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BTS Négociation Relation Client**  **Session….** | | | | |
| **E4 - Communication Commerciale** | | | Fiche de situation N°1 | |
| **SITUATIONS DE** | ■ COMMUNICATION/  NÉGOCIATION  MANAGERIALE | NEGOCIATION VENTE | AUTRES SITUATIONS DE  COMMUNICATION  COMMERCIALE | |
| **TITRE :**  Briefing sur les objectifs et méthodes d’une mission | | | | |
| **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 de la société | | **DATE(S), PERIODE(S) :**  Juin 2014 | | |
| **ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION** | | | | |
| **NOM** | | **QUALITE** | | |
| Prénom | Nom | Directeur | |  |
| Prénom | Nom | Stagiaire commercial | |  |
| **OUTILS DE COMMUNICATION/NEGOCIATION (à apporter le jour de l’épreuve) :**  Un ordinateur avec accès à internet ainsi que la suite office (word, excell, outlook)  Ma base de données avec une ligne vierge pour la saisie d’informations.  Le fichier de prospection de la région Nord Pas-De-Calais. | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMMUNICATION COMMERCIALE** | | **Fiche de situation N° 1** |
| **NOM :** |  | **Prénom :** |
| **CONTEXTE GENERAL DE LA RELATION** | | |
| Aspects juridiques, socio-  économiques,  organisationnels,  mercatiques | XXXXX est une SARL créée en 2009 au capital social de 17500€. Elle réalise un CA de 80 000 € 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, commercial très expérimenté |
| **Contexte spatio-temporel** | Dans les locaux 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. | Commercial de 40 ans, masculin. Directeur de XXXX. |
| **Éléments de diagnostic**  **psychologique** | Profil enfant de part ma situation d’exécutant et en cours de formation. | Profil parent par sa position de formateur. |
| **Problématique personnelle** :  Enjeux, objectifs, marge de  manoeuvre… | Objectif : Autonomie  Enjeux : identitaire : souhaite montrer qu’il est capable de réaliser les objectifs. | Objectif : délégation de tâches. |
| **OBJET DE LA NEGOCIATION (2)** | | |
| Objectif principal : Comprendre et connaître le fonctionnement du service de motivation commerciale afin de la commercialiser au mieux. | | |

|  |  |
| --- | --- |
| COMMUNICATION COMMERCIALE | **Fiche de situation N° 1** |
| **NOM :** | **Prénom :** |
| **DÉROULEMENT DE LA SITUATION** | |
| **PHASES**   * **Salutation** * **Découverte** * **Argumentation** * **Objections** * **Conclusion prise de congé** | **DESCRIPTION**  M. XXX nous offre un café et nous avons pris place dans un endroit chaleureux du bureau.  Mon tuteur me met en confiance grâce une discutions sur des sujets plus courants.  Il nous explique le fonctionnement des programmes de motivations, leurs objectifs précis, leurs avantages et faiblesses ainsi que le type de prospect ciblé.  La complexité du service m’a amené à me poser quelques questions et clarifier quelques points.  Une fois que le service me fût expliqué et toutes mes questions traitées, l’entretien pris fin. |
| **ÉVALUATION DE LA RELATION**  **Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique** | |
| J’ai rencontré des difficultés lié à la complexité de la mise en œuvre du service.  Cependant, le fait de m’expliquer un peu plus chaque jour les différentes façons de commercialiser le service m’a beaucoup aidé.  L’objectif de compréhension du service fût un succès quelques jours après l’entretien. | |