



Fondamentaux de la vente



Niveau d'étude
BAC +1



Composante
Institut
Universitaire de
Technologie Le
Creusot

Présentation

Description

Les métiers commerciaux

La déontologie et l'éthique dans la relation commerciale

Les fondamentaux de la négociation commerciale

- Maîtriser l'information (entreprise, environnement, concurrence, produit)
- Établir les objectifs de l'entretien de vente
- Connaître les étapes d'un entretien de vente et leurs objectifs et les pratiquer lors de jeux de rôles (étapes 1 et 2 de l'entretien de vente)
- Préparer la prise de contact
- Construire un plan de découverte : mener un questionnaire (poser des questions ouvertes, fermées, alternatives, rebonds), pratiquer l'écoute active, savoir reformuler, savoir repérer les besoins du client et identifier son profil (SONCAS entre autres)

Les bases de la prospection commerciale

- Comprendre les enjeux de la prospection commerciale (générer des contacts et récupérer des contacts perdus, conquérir de nouvelles cibles, orienter son développement commercial, s'adapter aux technologies...)
- Connaître les outils de prospection traditionnels (visites, salons, mailing, téléphone)
- Créer ou qualifier un fichier de prospection
- Mener une démarche de prospection téléphonique (gérer la relation commerciale par téléphone / mener une opération de phoning, construire un GET / analyser les résultats), notamment grâce à des jeux de rôle de phoning

Objectifs

- Découvrir l'univers de la vente et le métier de commercial
- Connaître les étapes de l'entretien de vente, savoir les identifier, savoir préparer et réaliser les premières étapes de l'entretien
- Appréhender la démarche, les outils et les techniques de prospection



Heures d'enseignement

| | | |
|----|-----------------|-----|
| CM | Cours Magistral | 8h |
| TD | Travaux Dirigés | 20h |

Modalités de contrôle des connaissances

Évaluation initiale / Session principale - Épreuves

| Type d'évaluation | Nature de l'épreuve | Durée (en minutes) | Nombre d'épreuves | Coefficient de l'épreuve | Note éliminatoire de l'épreuve | Remarques |
|---------------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------|
| CCI (contrôle continu intégral) | CC : Ecrit et/ou Oral | | | 3 | | |
