

PARTICIPER A UN ENTRETIEN DE VENTE POUR UN NON-COMMERCIAL RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

	<p>Les situations de vente devenant de plus en plus complexes face à des clients de plus en plus informés et en demande d'informations précises et techniques, les compétences du commercial ne suffisent souvent plus. Aussi, aujourd'hui, il est souvent utile de se faire accompagner par le technicien lui-même qui engagera la communication avec le client. Ce technicien devient alors un élément « phare » dans le processus de vente sans pour autant savoir toujours mener la relation client de façon optimale. C'est pourquoi, la certification s'adresse à ce public de techniciens ayant besoin d'acquérir des compétences complémentaires dans la conduite de l'entretien de vente pour compléter leurs savoirs techniques par les bons comportements à adopter face au client.</p> <p>La certification est une compétence complémentaire aux fonctions techniques dans l'organisation pour leur permettre d'acquérir les compétences commerciales utiles à leurs interventions dans le processus de vente.</p>	
RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C1. Réaliser la prise de contact avec le client en instaurant un climat de bienveillance et de confiance. Présenter de façon générique sa fonction technique afin d'accompagner l'entretien de vente de façon commerciale et professionnelle.</p>	<p>Mise en situation sous forme de jeu de rôle sur la conduite d'une étape de l'entretien de vente pour laquelle la contribution d'expertise technique est sollicitée, avec debrief oral.</p>	<p>Cr1.1. La prise de contact avec le client est réalisée de façon bienveillante et positive.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture corporelle - Visage souriant - Ton enjoué - Regard direct <p>Cr1.2. La présentation du candidat sur son cadre d'intervention et son expertise est</p>

	<p>Jeu de rôle avec debrief oral : A partir d'un scénario remis au candidat présentant une offre à défendre (réelle ou fictive), dans son domaine de compétence, celui-ci réalise une étape de l'entretien de vente avec un client joué par un membre du jury d'évaluation, pour laquelle son expertise technique sera sollicitée.</p>	<p>suffisamment décrite tout en restant synthétique et compréhensible pour le client.</p> <p>Cr1.3. Le candidat instaure dès le départ un climat de confiance en faisant porter sa légitimité par son expertise technique.</p>
<p>C2. Interroger le client lors de la prise de contact, en adaptant le cas échéant les conditions d'accueil à un handicap éventuel, en utilisant des techniques de questionnement, de reformulation et d'écoute active afin d'identifier précisément ses attentes, besoins, et d'apprécier son niveau d'informations techniques sur le sujet afin de situer le niveau de précision à apporter pour aider le processus de vente.</p>	<p>Le jury d'évaluation remplit un tableau d'évaluation où il note chaque compétence évaluée sur 3 points.</p> <p>Le candidat doit valider 75% des compétences soit 23 points sur 30 minimum pour valider la certification.</p> <p>Durée de l'évaluation : Entre 30 minutes et 1 heure.</p>	<p>Cr2.1. Les besoins du client sont correctement identifiés en utilisant des techniques de questionnement et d'écoute active appropriées.</p> <p>Cr2.2. Le candidat s'assure que le client est confortablement installé, y compris lorsqu'il présente un éventuel handicap. Le candidat s'assure aussi de la compréhension des attentes du client en reformulant les informations transmises.</p>
<p>C3. Mener les échanges avec le client en s'appuyant sur son expertise et sa légitimité professionnelles. Mettre en avant la valeur ajoutée et les avantages concurrentiels par rapport aux informations techniques.</p>		<p>Cr3.1 Les échanges sont réalisés de façon à ce que les informations techniques soient cohérentes avec l'argumentation commerciale. Celle-ci est formulée en s'assurant régulièrement de la compréhension du client.</p> <p>Cr3.2 Le langage employé lors de l'échange avec le client est compréhensible et le candidat s'assure par de la reformulation que le message soit bien compris.</p>

C4. Identifier le profil comportemental de son interlocuteur pour ajuster sa communication tout au long de l'entretien et favoriser un échange constructif.
C5. Traiter en faisant preuve à la fois d'écoute active et d'assertivité, les objections du client en utilisant des techniques appropriées et en s'appuyant sur des arguments inopposables afin de le rassurer, le convaincre et lui permettre de reprendre le chemin qui conduit à la vente.
C6. Elaborer une proposition commerciale structurée et adaptée au besoin identifié du client pour obtenir son accord. Rassurer le client par la démonstration objective et factuelle que l'offre proposée répond bien aux attentes.
C7. Utiliser les techniques de négociations commerciales les plus appropriées à l'interlocuteur pour finaliser l'acte de vente.

Cr4 Le besoin et les motivations du prospect sont identifiés.
Cr5. Les techniques de traitement des objections sont correctement utilisées. Le candidat garde la maîtrise de son entretien en maintenant son fil conducteur. Il lève en faisant preuve d'affirmation tout en restant accessible au client, les doutes et freins du client
Cr6.1. Le prix fixé est cohérent par rapport au scénario et laisse une marge de manœuvre.
Cr6.2. Le candidat appuie sur les avantages de l'offre argumentés par les preuves techniques, et apporte par conséquent une justification au prix.
Cr7. Les techniques de négociations commerciales sont utilisées. Le candidat ajuste sa négociation au profil de son interlocuteur.

<p>C8. Finaliser son intervention sur les sujets techniques auprès du client en rappelant les avantages de l'offre pour le client par rapport à ses caractéristiques techniques.</p>	<p>Cr8. La conclusion de l'intervention technique est correctement réalisée.</p>
<p>C9. Conclure la vente en utilisant les techniques de closing pour accompagner le client dans cette phase finale et susciter une satisfaction mutuelle.</p>	<p>Cr9.1. Le candidat identifie le moment favorable pour conclure la vente.</p> <p>Cr9.2. Les techniques de closing sont utilisées</p>
<p>C10. Susciter les recommandations actives de la part du prospect pour développer le portefeuille clients de l'entreprise.</p>	<p>Cr10. La qualité de l'échange avec le prospect est favorable à la transmission de recommandation de la part de celui-ci.</p>