

REFERENTIEL DE COMPETENCES La certification « Réaliser un closing commercial d'un client inbound » s'adresse aux commerciaux habitués aux ventes à forte valeur ajoutée et donc à un prix élevé en face à face recherchant des compétences de vente par téléphone. (Agent immobilier, concessionnaire, ...) et aux opérateurs téléphoniques habitués aux ventes par téléphone mais sur des produits de grande consommation et évoluant vers des ventes d'offre à forte valeur ajoutée devant toujours se réaliser à distance et pour lesquels ils ne se sentent plus compétents.	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Réaliser un closing commercial d'un client Inbound		
C1. Réaliser la première approche d'un client « inbound » en identifiant sa personnalité, ses motivations et l'ensemble de ses freins (doutes, frustrations, idées reçues...), en faisant preuve d'écoute active et en utilisant des techniques de questionnement structurées et de PNL (programmation neurolinguistique) afin de cerner avec précision ses attentes et ses besoins à satisfaire.	<u>E1 Type d'évaluation :</u> Mise en situation dans le cadre d'un jeu de rôle sur la réalisation d'un closing commercial suivie d'un échange avec le jury d'évaluation <u>Réalisations demandées au candidat :</u> A partir d'un produit et/ou service défini (plusieurs sujets sont mis à disposition du candidat et il dispose de 10 jours pour faire son choix) le candidat réalise un closing commercial d'un client INBOUND (client informé).	Cr1. Le candidat identifie correctement le type de personnalité, la situation actuelle, les freins et frustration du client ainsi que ses envies / besoins. Il reformule les informations transmises et utilise correctement des techniques de questionnement.
C2. Structurer la proposition commerciale en personnalisant l'offre aux besoins du client inbound pour lui donner une visualisation synthétique et complète (produit- service – prix – caractéristiques ...) d'une offre adaptée à sa situation particulière.		Cr2. L'argumentation commerciale est structurée et reprend les bénéfices du produit tout en adaptant l'offre aux besoins du client. Les techniques de ventes et de conduite d'entretien sont correctement utilisées.

<p>C3. Traiter les questions particulières du client avec clarté en apportant une réponse à chacune d'entre elles en utilisant des techniques d'écoute active pour permettre d'offrir non plus un produit/et ou service standard mais au contraire une solution personnalisée, créatrice de valeur.</p>	<p>Le client est joué par un membre du jury d'évaluation.</p> <p>Le candidat est autorisé à avoir son script de vente préparé en amont et doit envoyer une copie manuelle (scannée) au corps administratif de Closer Evolution au moins 48h avant l'évaluation. Ce document sera transmis aux membres du jury en amont de l'évaluation.</p> <p>Le candidat conduit son entretien de closing en respectant les différentes étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La découverte du client « inbound », • L'argumentation commerciale autour du produit et/ou service défini, • Le traitement des questions techniques et spécifiques du client, • Le traitement des objections du client informé, • La conclusion de la vente, 	<p>Cr3. Le candidat démontre qu'il connaît son produit sur le bout des doigts en répondant aux éventuelles questions techniques posées par le prospect. Il fait preuve d'écoute active et d'empathie pendant cette phrase.</p>
<p>C4. Traiter les éventuelles objections avec pragmatisme et empathie, en posant des questions au client tenant compte de son propre système de raisonnement, de logique et de son éventuel handicap afin de l'accompagner dans sa décision finale d'achat ou non.</p>	<p>Cr4. Le candidat utilise les techniques de traitement des objections. Il fait preuve d'écoute active et d'empathie.</p>	
<p><u>Conditions de réalisation de l'évaluation orale :</u></p> <p>Réalisé en synchrone en ligne sur un compte Zoom personnalisé au stagiaire.</p>		

C5. Conclure la vente, sur une ou plusieurs étapes, en :

- s'assurant que la situation du client (situation actuelle, freins, besoins) a bien été intégrée dans la proposition finale
- mettant en avant la personnalisation de l'offre par rapport à ses besoins spécifiques et particuliers
- valorisant sa création de valeur,
- expliquant les différentes modalités qui vont suivre la décision d'achat,

afin de sécuriser le client et assurer sa fidélisation pour l'engagement final.

Évaluation individuelle avec sujet précédemment donné au stagiaire.

Cr5. La conclusion de vente est réalisée en prenant soin de vérifier que le client ait bien reçu toutes les réponses à ses questions, en dépit de la décision de ce dernier (achat ou non, ou besoin d'un temps de réflexion). Toutes les interrogations ont été levées.

--	--	--

