

BLOC 2 - LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE COMMERCIALE

Modalités d'évaluation :

Epreuves :

- Cas pratique Prospection - Epreuve individuelle - Ecrit & Oral
- Cas pratique Négociation - Epreuve individuelle - Ecrit & Oral
- Mise en situation Développement du réseau client - Epreuve orale individuelle
- Mise en situation Gestion du portefeuille - Epreuve orale individuelle

Conditions de validation du Bloc 2 : Validation des 3 compétences. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.

Compétences & Critères d'évaluation/ objectifs d'apprentissage	Guide d'évaluation : Si la note est < 3,5, le critère n'est pas ou pas suffisamment démontré. Si la note est ≥ 3,5, le critère est démontré.			Mettre une croix dans la colonne correspondant au niveau d'acquisition	
C2.1 Construction d'une solution commerciale adaptée au besoin du client	Modalité 1	Modalité 2	Bilan	Acquise si > 50% de critères sont acquis	En cours d'acquisition si ≤ 50% de critères acquis
	Ecrit Individuel Note / 5	Oral Individuel Note / 5	Moyenne pondérée des 2 modalités Note / 10		
CR2.1.1 Le besoin en termes de rentabilité est exposé				<i>Justification écrit :</i>	<i>Justification oral :</i>
CR2.1.2 Le besoin en termes stratégique est exposé					
CR2.1.3 Les critères d'opportunité sont argumentés et adaptés aux besoins du client / prospect					
CR2.1.4 L'argumentaire contient les critères : de rentabilité reflétant un avantage financier, de retour sur investissement, d'image					
CR2.1.5 Les bénéfices futurs du client sont pertinents et présentés					
CR2.1.6 Les étapes de la méthodologie de l'entretien téléphonique sont respectées : salutations, s'est assuré de parler à la bonne personne, a confirmé la disponibilité, s'est présenté, a présenté l'objet de l'appel et l'accroche, a répondu aux possibles objections, a proposé un RDV, a concrétisé la date, a demandé des informations complémentaires, a conclu positivement					
CR2.1.7 Le pitch de son entreprise est pertinent					
CR2.1.8 Est capable de répondre aux objections					
CR2.1.9 La communication orale est réalisée avec un ton positif					
CR2.1.10 La prise de contact permettant de démarrer l'entretien dans de bonnes conditions est maîtrisée					
CR2.1.11 Sa présentation est maîtrisée (comportement, gestuelle, enthousiasme...)					
CR2.1.12 La présentation de son entreprise est claire, précise, succincte mais suffisante					
CR2.1.13 Le candidat a fait preuve d'écoute active					
CR2.1.14 Le candidat a identifié les besoins du client par des questions ouvertes de qualité					
CR2.1.15 Le candidat a été capable de conclure l'entretien en expliquant la suite de celui-ci					
CR2.1.16 Le candidat a été capable de déclencher une action future (un second rendez-vous, une préparation d'une offre)					

BLOC 2 - LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE COMMERCIALE

Modalités d'évaluation :

Epreuves :

- Cas pratique Prospection - Epreuve individuelle - Ecrit & Oral
- Cas pratique Négociation - Epreuve individuelle - Ecrit & Oral
- Mise en situation Développement du réseau client - Epreuve orale individuelle
- Mise en situation Gestion du portefeuille - Epreuve orale individuelle

Conditions de validation du Bloc 2 : Validation des 3 compétences. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.

Compétences & Critères d'évaluation/ objectifs d'apprentissage	Guide d'évaluation : Si la note est < 3,5, le critère n'est pas ou pas suffisamment démontré. Si la note est ≥ 3,5, le critère est démontré.			Mettre une croix dans la colonne correspondant au niveau d'acquisition	
	Modalité 1	Modalité 2	Bilan	Acquise si > 50% de critères sont acquis	En cours d'acquisition si ≤ 50% de critères acquis
C2.2 Négociation d'une affaire	Ecrit Individuel Note / 5	Oral Individuel Note / 5	Moyenne pondérée des 2 modalités Note / 10		
CR2.2.1 Le contexte client a été compris et est exposé				<i>Justification écrit :</i>	<i>Justification oral :</i>
CR2.2.2 Les objectifs du client ont été compris et sont exposés					
CR2.2.3 Des préconisations et des solutions adaptées et innovantes sont apportées					
CR2.2.4 Les prestations/produits proposés correspondent aux besoins identifiés du client					
CR2.2.5 L'investissement est adapté aux besoins et/ou au budget du client					
CR2.2.6 Les besoins du client ont été reformulés					
CR2.2.7 L'argumentation commerciale est structurée et reprend les bénéfices de l'offre tout en s'adaptant aux besoins spécifiques du client					
CR2.2.8 L'argumentation est formulée en s'assurant régulièrement de la compréhension du client					
CR2.2.9 Les techniques de traitement des objections sont utilisées					
CR2.2.10 Les réponses aux objections et aux questions posées ont été expliquées et non justifiées					
CR2.2.11 Le traitement des objections sur le prix est maîtrisé					
CR2.2.12 Les motivations des objections du client ont été comprises (objections motivées par la concurrence, le budget, le retour sur investissement, la mauvaise foi, le côté sportif)					
CR2.2.13 Le candidat a été capable de défendre son prix : capacité à dire non					
CR2.2.14 Les techniques de closing ont été appliquées					
CR2.2.15 Le choix de la technique de closing est adapté à la situation et elle est maîtrisée					
CR2.2.16 Les solutions supplémentaires pour arriver à un accord sont de qualité et font preuve de créativité					

BLOC 2 - LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE COMMERCIALE

Modalités d'évaluation :

Epreuves :

- Cas pratique Prospection - Epreuve individuelle - Ecrit & Oral
- Cas pratique Négociation - Epreuve individuelle - Ecrit & Oral
- Mise en situation Développement du réseau client - Epreuve orale individuelle
- Mise en situation Gestion du portefeuille - Epreuve orale individuelle

Conditions de validation du Bloc 2 : Validation des 3 compétences. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.

Compétences & Critères d'évaluation/ objectifs d'apprentissage	Guide d'évaluation : Si la note est < 3,5, le critère n'est pas ou pas suffisamment démontré. Si la note est ≥ 3,5, le critère est démontré.			Mettre une croix dans la colonne correspondant au niveau d'acquisition	
CR2.3 Entretien et développement de son portefeuille / réseau client	Modalité 1	Modalité 2	Bilan	Acquise si > 50% de critères sont acquis	En cours d'acquisition si ≤ 50% de critères acquis
	Ecrit Individuel Note / 5	Oral Individuel Note / 5	Moyenne pondérée des 2 modalités Note / 10		
CR2.3.1 Il/elle a pris en main la rencontre en la structurant				<i>Justification écrit :</i>	<i>Justification oral :</i>
CR2.3.2 Il/elle complète ses informations sur le client, ses besoins et les enjeux par la qualité de son questionnement et de son attitude d'écoute					
CR2.3.3 Il/elle oriente son propos sur les bénéfices pour le client des interventions de ses équipes					
CR2.3.4 Il/elle utilise des arguments spécifiques à la personne ciblée qui positivent « la bande annonce » (présentation motivante)					
CR2.3.5 Il/elle a répondu aux objections en gardant en vue l'objectif initial de la rencontre					
CR2.3.6 Il/elle utilise des arguments tour à tour subjectifs et objectifs qui ont été habilement présentés et s'appuyant sur des références clients et l'historique de l'entreprise.					
CR2.3.7 Il/elle a obtenu des recommandations actives					
CR2.3.8 Il/elle a accusé réception de l'existence de la situation d'insatisfaction (pas de déni)					
CR2.3.9 Il/elle a identifié les sources de l'insatisfaction en posant des questions, en écoutant et utilisant la reformulation pour s'assurer de sa bonne compréhension					
CR2.3.10 Il/elle a mesuré les impacts de la situation et imaginé les différents scénarios possibles en fonction de la manière dont il/elle allait gérer la situation (impact commerciaux, financiers, relationnels, image)					
CR2.3.11 Il/elle a été constructif pour rechercher des solutions en impliquant le client et les membres de son équipe					
CR2.3.12 Il/elle a défini un plan d'actions clair et opérationnel pour sortir de la situation					
CR2.3.13 Il/elle a su gérer son stress et maîtriser sa posture					