

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE MANAGER D'AFFAIRES

BLOC DE COMPETENCES 2 :

LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE COMMERCIALE

Entretenir et développer son portefeuille /réseau client

Epreuve individuelle : Développement du réseau client - Oral

MISE EN SITUATION : DEVELOPPEMENT PORTEFEUILLE / RESEAU CLIENT - Oral - 15 mn

L'évaluation se fait sous forme d'une épreuve « Développer son réseau » qui est construite à travers une mise en situation individuelle à l'oral.

Cette évaluation consiste à une simulation/ jeu de rôle qui doit permettre une évaluation comportementale du candidat face au client.

Le sujet de l'épreuve est constitué d'un cas présentant un client satisfait qui travaille depuis 1 an avec une entreprise. Le chargé d'affaire a obtenu un rendez-vous afin de faire un bilan avec son client. Il est attendu que le manager d'affaire obtienne des recommandations actives de son client.

Jeu de rôle d'une durée de 15 mn – 5 mn préparation

- Composition du jury : 2 jurys. L'un des jurys jouera le rôle du client. L'autre membre reste en retrait comme observateur et complète la grille d'évaluation. A l'issue de l'entretien, les deux jurys se concertent afin d'aboutir à une grille d'évaluation commune.
- Le candidat joue le rôle du manager d'affaires. Il est attendu que le manager obtienne des recommandations actives.
- Le candidat doit adapter son discours et sa posture au client et mener le rendez-vous bilan.

Attentes des évaluateurs :

Capacité à :

- Appliquer la méthodologie d'obtention de recommandations actives
- Aller droit au but
- Avoir de l'audace
- Récolter des noms
- Créer une relation intimiste

Critères d'évaluation :

- Il/elle a pris en main la rencontre en la structurant
- 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.
- Il/elle oriente son propos sur les bénéfices pour le client des interventions de ses équipes
- Il/elle utilise des arguments spécifiques à la personne ciblée qui positivent « la bande annonce » (présentation motivante)
- Il/elle a répondu aux objections en gardant en vue l'objectif initial de la rencontre ;
- 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.
- Il/elle a obtenu des recommandations actives