

BLOC DE COMPETENCES 2 :

LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE COMMERCIALE

Construire une solution commerciale adaptée aux besoins du client

Epreuves individuelles : Cas pratique de prospection – Ecrit + Oral

CAS PRATIQUE : CONSTRUCTION D'UNE OFFRE COMMERCIALE – Ecrit - 2 heures

La production écrite porte sur l'analyse d'une opportunité d'une affaire en adéquation avec les enjeux stratégiques de l'entreprise. Elle est conçue sous la forme d'une analyse démontrant le potentiel client et conclu à l'opportunité et l'intérêt de réaliser une démarche commerciale auprès d'un client à prospecter. Il est attendu une production de 2 à 3 pages.

Méthodologie de conception :

Une étude de cas à l'attention des participants présente une entreprise prospect avec son secteur d'activité, sa taille, sa politique commerciale et ses enjeux stratégiques.

Le candidat est un manager d'affaires dans une société BtoB qui commercialise des produits.

Des annexes accompagnent obligatoirement le cas pratique :

- Une annexe sur l'entreprise : secteur d'activité, taille, enjeux stratégiques, santé financière, ressources humaines, concurrence, stratégie commerciale, portefeuille client, produits/services proposés
- Une annexe sur la présentation de l'entreprise prospects portant sur leur : taille, secteur d'activité, enjeux stratégiques, santé financière, concurrence directe et indirecte, décisions d'actions commerciales, portefeuille client, résultats/client, produits/services proposés

Le dossier remis doit permettre de :

- Connaître l'entreprise, ses méthodes, sa concurrence
- Connaître le prospect
- Comprendre les enjeux stratégiques

Les attentes des évaluateurs :

- Capacité à s'approprier les enjeux stratégiques de l'entreprise
- Capacité à mettre en place une démarche de prospection
- Capacité à construire une offre commerciale

Critères d'évaluation

- Le besoin en termes de rentabilité est exposé
- Le besoin en termes stratégique est exposé
- Les critères d'opportunité sont argumentés et adaptés aux besoins du client/prospect
- L'argumentaire contient les critères :
 - de rentabilité reflétant un avantage financier ;
 - de retour sur investissement ;
 - d'image ;
- Les bénéfices futurs du client sont pertinents et présentés

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE MANAGER D'AFFAIRES

CAS PRATIQUE – MISE EN ŒUVRE DE L'OFFRE – Oral – 45mn

L'oral est organisé sous forme de 3 simulations professionnelles :

- Présentation du prospect : 15 mn
- Entretien téléphonique : 5 mn
- 1^{er} RDV : 25 mn

1. PRESENTATION DE L'OFFRE - Durée 15 mn

Chaque apprenant présente face aux jurys une présentation de l'opportunité de l'offre et une argumentation des raisons de ce choix.

Attentes des évaluateurs :

Capacité à argumenter sur le potentiel client

Critères d'évaluation :

- L'offre est en adéquation avec le/les besoins du client/prospect
- Les solutions proposées sont innovantes
- La valeur ajoutée et les bénéfices pour le client sont mis en avant

2. ENTRETIEN TELEPHONIQUE - Durée 5 mn

À la suite de l'épreuve écrite et la présentation aux jurys de l'opportunité de l'offre du client à prospecter, le candidat doit établir un premier contact téléphonique permettant au manager d'affaires d'obtenir un 1^{er} rendez-vous.

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

- Composition du jury : 2 jurys. L'un des jurys jouera le rôle du client à prospecter. 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 d'affaire obtienne un premier rendez-vous.
- Une fiche du client à prospecter est à la disposition du jury afin de connaître le profil et le contexte de l'entreprise prospect.
- Le candidat doit adapter son discours et sa posture au client et mener l'entretien téléphonique

Attentes des évaluateurs :

Capacité à :

- Avoir un discours précis
- Appliquer la méthode de l'entretien téléphonique pour obtenir un rendez-vous

Critères d'évaluation :

- 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 rendez-vous
 - A concrétisé la date
 - A demandé des informations complémentaires
 - A conclu positivement

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE MANAGER D'AFFAIRES

- Le pitch de son entreprise est pertinent
- Est capable de répondre aux objections
- La communication orale est réalisée avec un ton positif

3. ORAL - 1ER RENDEZ-VOUS - Durée 25 mn

Cette évaluation fait suite à l'entretien téléphonique qui a abouti à l'obtention d'un premier rendez-vous faisant l'objet de cette mise en situation.

Oral de 25mn : mise en situation qui doit permettre une évaluation comportementale du candidat face au client.

Composition du jury : 2 jurys. L'un des jurys jouera le rôle du client à prospecter. 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 d'affaire mène l'entretien.
- Plusieurs fiches clients sont à la disposition du jury afin de varier les profils et les besoins de l'entreprise prospect.
- Le candidat doit adapter son discours et sa posture au client et mener l'entretien de prospection.

Attentes des évaluateurs :

Capacité à :

- Réussir le premier contact
- Réussir la présentation de son entreprise
- Piloter l'entretien
- Maîtriser la qualité du questionnement et l'écoute active
- Comprendre son client
- Identifier ses besoins

Critères d'évaluation :

- La prise de contact permettant de démarrer l'entretien dans de bonnes conditions est maîtrisée
- Sa présentation est maîtrisée (comportement, gestuelle, enthousiasme...)
- La présentation de son entreprise est claire, précise, succincte mais suffisante
- Le candidat a fait preuve d'écoute active
- Le candidat a identifié les besoins du client par des questions ouvertes de qualités
- Le candidat a été capable de conclure l'entretien en expliquant la suite de celui-ci
- Le candidat a été capable de déclencher une action future (un second rendez-vous, une préparation d'une offre)

Critères comportementaux :

- La communication orale est maîtrisée (expression claire, langage adapté à l'interlocuteur, débit)
- La communication non verbale est maîtrisée (gestuelle adaptée au discours, contact visuel avec son interlocuteur, sourire, la posture adaptée).