

SITUATION PROFESSIONNELLE N° 1	Intitulé de l'activité : Animation et vente du « Press Revolution Centrifugeuse »	
Nom :		
Prénoms : Alex	Date : juin 2018	Durée : 3 jours

Situation vécue	<input checked="" type="checkbox"/>	Situation observée	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------

Contexte professionnel

Durant ma période de stage chez G.Electro, j'ai été chargé de proposer à la clientèle un nouveau produit : « l'INFINY PRESS REV ZU500 ». C'est une centrifugeuse révolutionnaire de chez Moulinex. Pour ce faire, on m'a demandé de mettre en place une animation sur le lieux de vente.

Les objectifs de l'activité

Objectifs de l'UC :

- Faire découvrir ce nouveau produit à la clientèle.
- Tester l'attrait de ce produit auprès de la clientèle.
- Ecouler au moins 5 centrifugeuses sur les 3 journées d'animation.

Objectifs personnels :

- Valider mes compétences en matière de vente et de relation client.
- Découvrir le produit et être capable de le valoriser auprès de la clientèle.
- Mettre en place une opération promotionnelle et les supports de communication.

Méthodologie (démarche suivie)	Moyens et techniques mis en œuvre (ressources, outils)	Annexes produites
<p>Découverte du produit.</p> <p>Vérification de la présence du produits chez les concurrents (et des prix de vente).</p> <p>Apprentissage de l'usage du produit.</p> <p>Réalisation de supports de vente (PLV, fiche d'information pour les clients).</p> <p>Préparation et mise en place de l'espace de démonstration.</p> <p>Tenue du stand de démonstration et vente du produit.</p> <p>Bilan de l'opération et échange avec mon tuteur.</p>	<p>Recherches sur Internet (caractéristiques techniques et avis clients).</p> <p>Elaboration d'une fiche produit et d'une fiche d'information pour les clients.</p> <p>Test d'utilisation du produit.</p> <p>Création d'un argumentaire de vente (CAP et SONCAS).</p> <p>Réalisation d'une vidéo et de photos.</p> <p>Création d'un article sur la page Facebook de l'enseigne.</p>	<p>Timeline du déroulement de l'opération.</p> <p>Fiche produit.</p> <p>Argumentaire de vente.</p> <p>Objections et réponses possibles.</p> <p>Fiche d'information pour les clients.</p> <p>Vidéo, photos et page Facebook.</p> <p>Bilan de l'opération d'animation.</p>

Résultats (aspects quantitatifs et qualitatifs) :

L'animation m'a permis de vendre 3 appareils. C'est en deçà des objectifs qu'on m'avait assignés mais l'intérêt de la clientèle pour ce type de produit a été démontré. Il y aura probablement des ventes supplémentaires en différé.

J'ai été en contact avec une cinquantaine de clients durant les 3 jours de l'animation et on peut espérer des ventes différées, notamment au moment des fêtes.

L'opération a également permis d'animer le magasin et de générer du trafic dans le rayon du petit électroménager.

J'ai pu aussi détecter les vrais freins à l'achat. Le prix bien sur qui est élevé (près de 500 €) mais aussi les défauts du produit (nettoyage difficile, apparente fragilité, bourrages ...).

D'un point de vue personnel, j'ai gagné en confiance et je me suis rendu compte que j'éprouvais du plaisir au contact des clients.

Je pense avoir bien compris la réalisation et l'usage d'un argumentaire.

Bilan personnel (lié à l'activité)

Ce que j'ai maîtrisé (justifier) :

Je pense avoir su correctement utilisé l'argumentaire que j'avais préparé et une bonne connaissance du produit et de son usage a été un plus auprès des clients.

Mes axes de progression (justifier et proposer des solutions) :

J'ai eu du mal à répondre aux critiques sur le prix. Je dois encore travailler la manière de réfuter les objections.

J'aurai du convaincre mon tuteur d'associer à l'animation une opération promotionnelle avec réduction du prix.

Niveau de compétence : BLOC 1

Développer la relation client et assurer la vente conseil		
Compétences (mettre des croix pour les compétences demandées)	Compétences demandées par l'étudiant	Évaluation du professeur
1. Assurer la veille informationnelle		
Rechercher et mettre à jour l'information	X	3
Mobiliser les ressources numériques	X	3
Sélectionner l'information	X	3
Hiérarchiser l'information		
Analyser l'information	X	3
Exploiter l'information pour la prise de décision	X	3
2. Réaliser et exploiter des études commerciales		
Construire une méthodologie		
Recueillir les données		
Exploiter les résultats		
3. Vendre dans un contexte omnicanal		
Préparer la vente	X	3
Accueillir le client	X	3
Conseiller	X	3
Argumenter	X	3
Conclure la vente	X	3
4. Entretenir la relation client		
Suivre les évolutions des attentes du client		
évaluer l'expérience client	X	3
Accompagner le client		
Fidéliser la clientèle		
Accroître la valeur client		

Evaluation du professeur (Niveau de compétence) :

R	1	2	3	4
Refusé	Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert

Niveau de compétence : BLOC 2

Animer et dynamiser l'offre commerciale		
Compétences (mettre des croix pour les compétences demandées)	Compétences demandées par l'étudiant	Évaluation du professeur
1. Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services		
Analyser la demande		
Analyser l'offre existante	x	2
Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale		
2. Organiser l'espace commercial		
Agencer l'espace commercial	x	R
Garantir la disponibilité de l'offre		
Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif	x	3
Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité		
3. Développer les performances de l'espace commercial		
Mettre en valeur les produits	x	3
Optimiser l'implantation de l'offre		
Proposer et organiser des animations commerciales	x	4
Proposer et organiser des opérations promotionnelles		
4. Concevoir et mettre en place la communication commerciale		
Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente	x	2
Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe	x	R
Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale	x	3
5. Évaluer l'action commerciale		
Analyser l'impact des actions mises en œuvre	x	3
Proposer des axes d'amélioration ou de développement	x	3

Évaluation du professeur (Niveau de compétence) :

R	1	2	3	4
Refusé	Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert

Bilan de l'enseignant (constats et conseils pour valider la ou les compétences demandées) :

Alex s'est impliqué dans cette opération. Il a bien préparé sa démarche en collectant et en utilisant avec intelligence des informations sur le produit, y compris des avis clients lus sur Internet, ce qui lui a permis de réaliser un argumentaire efficace et de préparer des réponses pertinentes aux objections les plus courantes.

Il a compris les raisons de ce demi échec. Il aurait dû cependant davantage réfléchir aux supports de communication avant et pendant l'animation et davantage s'appuyer sur les réseaux sociaux (organisation d'un jeu-concours).