



Vous êtes responsable des ventes chez Renault. Vous êtes en charge de la vente de « véhicules d'entreprises » au sein de la concession Renault Lyon sud

Renault pro ce sont bien entendu des véhicules utilitaires avec une gamme adaptée à de nombreuses activités, mais aussi des véhicules de services ou de fonction.

<https://professionnels.renault.fr/>

Par le biais de sa secrétaire, M. Bérard, directeur du département réseaux informatiques, de la société ROIRET à Lyon a pris contact avec vous car il est envisagé de renouveler des véhicules professionnels de son service.

Il a pris rendez-vous par téléphone, c'est votre secrétaire qui a fixé le rendez-vous.

Vous n'en savez pas plus.

Une rapide recherche, vous apprend que ROIRET est une entreprise d'électricité réputée à Lyon qui emploie 400 personnes à Lyon et à Paris.

Le département réseaux informatiques emploie 40 personnes. :

- Des commerciaux
- Des techniciens qui assurent la programmation et la maintenance chez les clients
- Des ouvriers qui assurent les installations, la mise en place des infrastructures, des câbles.
- Des cadres : techniques et commerciaux ainsi que le directeur.
- Du personnel administratif

- L'activité de vente aux professionnels est récente au sein de la concession. Avant de vous rendre au rendez-vous préparez un plan de découverte qui vous permettra de mieux cerner les besoins de M. Bérard et plus largement des professionnels tels que lui.

Proposition de Corrigé

Le plan de découverte est un outil d'aide à la vente qui va guider le commercial dans les questions qu'il doit poser au client afin de lui faire la proposition qui correspond à ses attentes et objectifs.

La méthode indiquée est la méthode **QQCCOQP**

QUI ?

Qui est le décideur final ? (il sera impératif de le rencontrer pour argumenter votre solution puisque c'est lui qui passera la commande)

À qui seront destinés les véhicules ?

Qui est votre prestataire actuel ?

Quoi ?

De quel type de véhicule avez-vous besoin : véhicule de société 2 places pour les commerciaux ? Véhicule de fonction pour les cadres ? véhicules utilitaires pour les techniciens ? Quel volume nécessaire ?

Quelles améliorations attendez-vous par rapport aux véhicules dont vous disposez actuellement ?

Qu'attendez-vous de nous si nous travaillons ensemble ?

Quels sont vos priorités ? Sur quels critères vous baserez-vous pour prendre votre décision ? : critères technique, critères de confort, critères financiers, comptables ?

Quel kilométrage moyen parcourent les utilisateurs sur une année ?

De quelles prestations complémentaires avez-vous besoin ? : agencement des véhicules, contrat d'entretien, véhicule de prêt en cas d'immobilisation, etc.

Comment ?

Comment envisagez-vous de financer l'acquisition des véhicules ?

(Location ? achat ? crédit ?)

Comment envisagez-vous de réaliser l'entretien de vos véhicules à l'issue de la garantie ? (Contrat d'entretien ? au coup par coup ? chez un autre prestataire ? par vous-même ?)

Combien ?

Combien de véhicules allez-vous changer ? (Par type de véhicule)

Quel budget envisagez-vous ? (Achat, ou loyers annuels)

Où ?

Où les véhicules devront-ils être livrés ?

Sur quel secteur géographique vont-ils être utilisés ? : ceci pour envisager des pneumatiques adaptés, pour localiser l'agent Renault le plus proche pour l'entretien.

Quand ?

Quand envisagez-vous de changer vos véhicules ?

A partir de quand vos contrats d'entretiens arrivent-ils à échéance ?

Pensez-vous changer tous les véhicules en une seule fois ou selon quel planning ?

Quand prendrez-vous votre décision ?

Depuis quand pensez-vous changer de prestataire ?

A quelle fréquence changez-vous les véhicules ?

Pourquoi ?

Pourquoi changez-vous ces véhicules ?

Pourquoi changer de prestataire ?

Pourquoi consultez-vous notre concession ?

Si l'affaire se fait :

- Pourquoi nous avez-vous choisi ?