

Mars 2019

ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACT AVEC LES USAGERS

Thème 3 (A2T3) : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

Rappel : Déjà étudié en partie 1 : Dossier « Décathlon » la méthode CROC

Thème 3 - Chapitre 1 : Mener l'échange téléphonique

Objectifs :

- Obtenir le bon interlocuteur
- Formuler le message ou la consigne par téléphone
- Appliquer les méthodes CROC et AIDA lors d'une communication téléphonique

Accroche : Visuel « ventes privées » :

Amorce du cours du jour qui portera sur la méthode CROC (plan d'appel) et la méthode « AIDA » utilisée par les commerciaux pour réussir leurs méthodes de relance téléphonique.

Contexte professionnel :

La veille d'une journée de « ventes privées », Christophe l'un des vendeurs de la concession automobile RENAULT de Saint Dizier appelle tous les clients qui ont reçu l'invitation aux ventes privées du lendemain pour prendre RDV pour le lendemain.



Rappel oral des pré-requis relatifs à la méthode CROC (plan d'appel) et à la méthode AIDA par interrogation orale des élèves

Installation + accroche + rappel pré-requis : **4 mn**

CONTEXTE PROFESSIONNEL



Dans le cadre de votre PFMP que vous effectuez dans la concession automobile **RENAULT** de Saint Dizier, vous assistez Christophe l'un des vendeurs de l'équipe commerciale dans la préparation d'une opération promotionnelle (« ventes privées »), qui va se dérouler le lendemain, à savoir le 19 Septembre.

La concession automobile commercialise des véhicules neufs (VN) et des véhicules d'occasion (VO).

Malheureusement, la concession dispose en ce moment de très peu de véhicules d'occasion.

La direction a donc décidé de mettre en place une opération promotionnelle (« ventes privées ») qui aura pour objectif d'une part, le rachat à ses clients existants de leurs véhicules actuels (Véhicules d'occasion = VO) à des conditions avantageuses, et d'autre part la vente derrière d'un nouveau véhicule neuf (= VN).

Après l'envoi d'une invitation pour assister à une journée de ventes privées aux clients existants enregistrés dans le fichier client de la concession automobile, Christophe rappelle tous ses clients ayant reçu l'invitation, pour tenter de prendre par téléphone pour le lendemain.

Votre fonction consiste à assister Christophe dans sa prise de RDV et à la mise à jour des documents utilisés pour cette prise de RDV (fichier clients et agenda).

Vous l'écoutez très attentivement et analysez sa technique infallible pour décrocher un RDV.

LECTURE DU CONTEXTE PROFESSIONNEL EFFECTUEE PAR 3 ELEVES (5 mn)

Avant que vous ne démarriez votre travail en tant qu'assistant vendeur, Monsieur Marty le directeur de la concession RENAULT de Saint Dizier, souhaite que vous puissiez comprendre et retenir les bonnes pratiques pour relancer par téléphone les clients ayant reçu l'invitation aux ventes privées et prendre un RDV

Il a filmé Christophe, l'un de ses meilleurs vendeurs, lors d'une relance téléphonique et vous visionne la vidéo.

Monsieur Marty vous demande de regarder et d'écouter la vidéo attentivement pour pouvoir ensuite répondre à ses questions et donner votre analyse critique de la situation

LECTURE EFFECTUEE PAR MOI (2 mn)

MISSION 1 : TRAVAIL EN BINOME : REPERER ET ANALYSER LA RELANCE ET LA PRISE DE RENDEZ VOUS PAR TELEPHONE (10 MN)

Vidéo : 2:47''

<https://www.youtube.com/watch?v=2eGhCvxwR5M>

1^{er} visionnage : Ecoute sans prise de notes (2:47'')

Questionnement oral après 1^{er} visionnage sur la tenue vestimentaire, l'attitude et le niveau de langage de Christophe.

2^{ème} visionnage : Lecture par le professeur des questions, 2^{ème} visionnage de la vidéo



MISSION :

Consignes de travail communiquées par mes soins : Travail en binôme

COMPLETER L'ANNEXE 1 : Pages 4, 5 & 6

10 MN

ANNEXE 1 : COMPLETER L'ANNEXE CI-DESSOUS

Vendeur : Christophe

Identité du client

Mme M.

Prénom : NOM :Gaspard.....

Véhicule actuel du client : Renault MEGANE

Date de mise en circulation : 03/04/2015

N° Tél : 06 60 31 72 98

Les étapes de l'appel	Méthode CROC
C	<p>C = Contact</p> <p>Lister les 2 verbes d'action qui caractérisent cette étape : Saluer, se présenter</p> <p>Décrire ce que dit Christophe lorsque Mr. Gaspard décroche le téléphone <i>« Bonjour Monsieur Gaspard, c'est Christophe du garage Renault à Saint Dizier, vous allez bien » ?</i></p> <p>Identifier l'élément manquant lorsque Christophe se présente à Monsieur Gaspard Il donne son prénom, le nom et le lieu du garage mais il ne donne pas son nom de famille</p>
R	<p>R = Raison de l'appel</p> <p>Donner la raison de l'appel de Christophe à Mr. Gaspard Christophe veut savoir si son client a reçu l'invitation qui a été envoyée pour assister à des ventes privées qui se tiennent le lendemain , le 19 Septembre</p>

<p style="text-align: center;">O</p>	<p>O = Objectif</p> <p>Expliquer l'objectif de Christophe lorsqu'il appelle Mr. Gaspard Christophe a pour objectif de faire venir Mr Gaspard à la concession automobile le lendemain. Il veut fixer un rendez-vous avec lui.</p> <p>Pour convaincre son client de prendre un rendez-vous, Christophe utilise la méthode AIDA</p> <p>A = Attirer l'Attention</p> <p>I = Provoquer l'Intérêt</p> <p>D = Susciter le Désir</p> <p>A = Déclencher l'achat</p> <p>Décrire l'argument que donne Christophe pour susciter le désir Christophe explique que lors de cette journée de ventes privées une personne de Renault Paris sera présente toute la journée pour leur faire des propositions de rachat de leur véhicule à des conditions très avantageuses.</p>
<p style="text-align: center;">C</p>	<p>C = Conclusion</p> <p>Lister les «3 verbes d'action qui caractérisent cette étape : Reformuler, remercier, saluer</p> <p>Identifier les éléments de conclusion de l'appel de Christophe Il confirme à Mr. Gaspard leur rendez-vous du lendemain, il le remercie et lui dire au revoir</p>

Objection/	La réponse que vous prévoyez
<p><i>Je ne suis absolument pas libre demain.</i></p>	<p>Imaginer une réponse à donner à Mr. Gaspard s'il n'est absolument pas libre le lendemain</p> <p>Je comprends Mr. Gaspard. C'est vraiment dommage que vous ne puissiez pas venir demain. Mais rassurez vous. Il y aura d'autres opportunités et d'autres offres vous seront proposées prochainement.</p>

BILAN	Quelles suites à donner après l'appel téléphonique
<p>CONCLUSION SUITE A L'ENTRETIEN</p>	<p>Identifier si Christophe a atteint son objectif lors de son appel à Mr. Gaspard Oui, il a réussi à faire venir Mr. Gaspard au garage Renault Saint Dizier demain et a fixé un rendez-vous</p> <p>Décrire ce que Christophe fait dès qu'il sait que l'heure du rendez-vous avec Mr. Gaspars est fixée Christophe note dans son agenda l'heure de rendez-vous et il communique à Mr. Gastard son numéro de client VIP (n°212)</p>

**CORRECTION PAR INTERROGATION ORALE DES ELEVES
UN ELEVE VOLONTAIRE VA NOTER AU TABLEAU (OU DIRECTEMENT DANS LE TEXTE VIERGE PROJETE PAR VIDEO PROJECTEUR SI TECHNIQUEMENT POSSIBLE) ET PRISE DE NOTES DANS DOSSIER ELEVE : 12 mn**

MOTS CLES

Réponse attendue

- Méthode CROC (Contact / Raison / Objectif / Conclusion) : Plan d'appel
- Méthode AIDA (Attirer l'Attention, provoquer l'Intérêt, susciter le Désir, déclencher l'Achat)

SYNTHESE : CE QUE J'AI RETENU DE LA LECON

Réponse attendue

Pour passer un appel téléphonique (appel sortant), on utilise un plan d'appel et appliquons la méthode CROC . Pour convaincre un interlocuteur et atteindre son objectif , un commercial utilise une méthode appelée AIDA. Lorsque l'appel est terminé le commercial enregistre les suites de l'appel et note le rendez-vous client dans son agenda.

**SYNTHESE FAITE PAR LES ELEVE
UN ELEVE IRA SOIT AU TABLEAU, SOIT SUR L'ORDINATEUR PROF SELON LE TEMPS DONT ON DISPOSE : 10MN**