

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****Thème 3 - Chapitre 1 : Mener l'échange téléphonique****VENTES PRIVÉES****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.

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

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>



ANNEXE 1 : COMPLETER L'ANNEXE CI-DESSOUS

Vendeur : ...

Identité du client

Mme M.

Prénom : NOM :

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	C = ... Lister les 2 verbes d'action qui caractérisent cette étape : ... Décrire ce que dit Christophe lorsque Mr. Gaspard décroche le téléphone ... Identifier l'élément manquant lorsque Christophe se présente à Monsieur Gaspard ...
R	R = ... Donner la raison de l'appel de Christophe à Mr. Gaspard ...

<p style="text-align: center;">O</p>	<p>O = ...</p> <p>Expliquer l'objectif de Christophe lorsqu'il appelle Mr. Gaspard</p> <p>...</p> <p>Pour convaincre son client de prendre un rendez-vous, Christophe utilise la méthode AIDA</p> <p>A = ...</p> <p>I = ...</p> <p>D = ...</p> <p>A = ...</p> <p>Décrire l'argument que donne Christophe pour susciter le désir</p> <p>...</p>
<p style="text-align: center;">C</p>	<p>C = ...</p> <p>Lister les «3 verbes d'action qui caractérisent cette étape : ...</p> <p>Identifier les éléments de conclusion de l'appel de Christophe</p> <p>...</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>...</p>

BILAN	Quelles suites à donner après l'appel téléphonique
<i>CONCLUSION SUITE A L'ENTRETIEN</i>	Identifier si Christophe a atteint son objectif lors de son appel à Mr. Gaspard ... Décrire ce que Christophe fait dès qu'il sait que l'heure du rendez-vous avec Mr. Gaspars est fixée ...

MOTS CLES

SYNTHESE : CE QUE J'AI RETENU DE LA LECON