

BLOC 1

Développer la relation client et assurer la vente conseil

Devoir de synthèse

Séquence 1

Durée 2 heures

Ce devoir s'appuie sur la séquence de travail 6. Noté sur 30 points, Le sujet a pour objectif d'évaluer votre niveau d'acquisition des outils, notions et compétences vues pendant les différentes missions de la séquence 6.

Vous devez être en capacité de mobiliser ses éléments après lecture attentive des questions puis des différentes annexes. Vous devez rédiger vos réponses en faisant des phrases structurées (sujet + verbe + complément). Pour les calculs vous présenterez la formule ou les étapes des calculs.

Vous veillerez à soigner votre présentation.

Compétences évaluées :

- la vente et le conseil

Sujet : ORANGE

ORANGE est un opérateur télécommunication qui commercialise des abonnements internet, des offres téléphoniques, complémentaires comme la domotique ou la banque (ORANGE BANK). L'entreprise est présente sur tout le continent européen, en Afrique et au Moyen-Orient. L'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 42 milliards d'euros en 2020 disposant d'un portefeuille de client de plus de 200 millions de clients.



Vous êtes en stage dans la boutique CAP COSTIERES de Nîmes (30). Le directeur de l'agence souhaite développer les ventes de l'enseigne et compte sur vous pour apporter vos compétences à l'enseigne.

Questions

■ Dossier : annexe I à III

1. Expliquez le concept de CROC et la proxémique (4 points).
2. Déterminez les différentes motivations d'achats de la live Box d'orange et justifiez votre réponse (6 points).
3. Donnez trois arguments de ventes de l'offre Orange I Phone SE avec abonnement (6 points).
4. Trouvez des arguments de vente pour l'IPHONE SE sans abonnement (6 points).

■ Dossier II : annexe IV à V

5. Pour préparer l'épreuve E 41, dans le cadre vendre dans un contexte omnicanal, rédigez un entretien de vente qui respecte les étapes (prise de contact, phase de découverte, argumentation, phase de découverte, conclusion) en vous inspirant de votre vécu en stage, d'une situation observée pendant votre stage ou simulé. Idéalement : vous déterminez vos objectifs et vous expliquez les outils utilisez et vous ferez une conclusion bilan de votre échange en face-à-face ou par téléphone (8 points).

Pour vous aider dans votre rédaction, vous pouvez observer les annexes IV et V.

ANNEXE I : EXTRAIT DE CONVERSATION DE CLIENT EN BOUTIQUE ORANGE

- « J'aime être à la pointe de l'innovation, toujours avoir un coup d'avance, je ne veux pas un produit du dernier siècle »
- « Votre LiveBox est-elle facile à utiliser ? »
- « J'espère que votre Livebox est plus fiable que la Free box car chez moi elle est toujours en panne »
- « Votre offre internet LiveBox c'est intéressant mais vais-je faire des économies tous les mois concrètement par rapport à vos concurrents ? »
- « Vous me certifiez que votre LiveBox me permettra d'être en avance sur mes amies, d'avoir plus de services qu'eux, un meilleur son. ».
- « Je trouve votre produit Livebox bien et vous agréable et très sympathique »

Source : Interne

ANNEXE II : PRÉSENTATION IPHONE SE

iPhone SE. La puce A13 Bionic – la plus rapide des puces de smartphone. Le mode portrait et la vidéo 4K. Un superbe écran Retina HD de 4,7 pouces et Touch ID. Sans oublier une autonomie longue durée.

L'iPhone SE est l'iPhone 4,7 pouces le plus puissant jamais conçu

il promet des performances incroyables dans les apps, les jeux et la photographie. Le mode Portrait permet de réaliser des portraits dignes d'un studio professionnel. L'enregistrement vidéo 4K est de qualité cinématographique et il bénéficie d'une autonomie longue durée. Sans oublier sa résistance à l'eau. Il a tout d'un grand. Dans un design plus petit.

Apple Pay et Orange Bank

Payez vos achats de façon simple et sécurisée dans tous les commerces équipés d'un terminal de paiement sans contact. Posez votre téléphone sur le terminal de paiement et c'est validé. Et en plus, en ouvrant votre compte bancaire Orange Bank, profitez de 0,00 € de frais de tenue de compte (si utilisation des moyens de paiement), d'une carte bancaire et de nombreuses fonctionnalités innovantes.

Cet iPhone est petit par la taille, mais grand par les capacités.

Passez vos appels partout où il y a du Wi-Fi, même sans réseau mobile

Avec votre iPhone, vous n'avez pas besoin d'installer d'application pour en profiter, vous en bénéficiez automatiquement dès lors que vous êtes équipé d'un mobile et d'une offre compatibles.

Source : orange.fr

ANNEXE III : TARIF ORANGE POUR I PHONE SE

Prix Iphone SE sans abonnement : 489 euros et livraison gratuite sous 48 heures.

Prix dix euros inférieur à la concurrence en moyenne.

Disponible en trois couleurs : blanc, noire et rouge

Prix de l'Iphone SE avec un abonnement de 24 mois pour 110 GO à 45 euros : 1 euro.

Source : Orange.fr

ANNEXE IV : VENTE DE CONTRAT HABITATION

Contexte : Gan assurances cabinet L à Aubenas (07) est une assurance qui privilégie l'écoute et le suivi de sa clientèle.

Le marché des assurances est en forte expansion car la sécurité est devenue un point important dans notre société. Le secteur est extrêmement concurrentiel, puisque sur la région Albenassienne, il y a environ une douzaine de compagnies d'assurances et une dizaine de banques assurances de plus depuis l'arrivée d'Internet, la concurrence est également présente avec des compagnies qui agissent uniquement en ligne. Ma mission consiste à développer le portefeuille clientèle de l'entreprise. Mon objectif a favorisé la multidétention de contrat et de réduire les clients ayant un mono contrat (voiture ou habitation). Je reçois Mme R dans ce but.

Objectif :

Quantitatif : Faire signer un contrat habitation avec la cliente

Qualitatif : Globaliser la cliente

Phases	DESCRIPTION
PRISE DE CONTACT	<p>MOI : Bonjour Madame R. Asseyez-vous je vous en prie. Nous avons pris rendez-vous aujourd'hui pour établir un devis pour votre habitation, en effet la dernière fois nous n'avons pas pu l'établir du fait du manque de temps. J'imagine que vous souhaitez toujours établir ce devis ?</p> <p>Mme : Oui, effectivement la dernière fois j'étais relativement pressée et j'aime prendre mon temps, pour faire le point totalement.</p> <p>MOI : Je comprends tout à fait, me permettez-vous de prendre quelques notes lors de cet entretien ?</p> <p>Mme. : oui, faîte.</p> <p>MOI : Je vais donc prendre l'adresse du lieu d'habitation s'il vous plaît.</p>
PLAN DE DÉCOUVERTE	<p>Mme : Oui, alors l'adresse est 46 chemin de la fontaine 07200 Aubenas.</p> <p>MOI : Merci, si j'ai bien compris à notre dernière rencontre, cette habitation est une maison dont vous êtes propriétaire. C'est donc votre résidence principale c'est bien cela ?</p> <p>Mme : C'est tout à fait ça.</p>

Phases	DESCRIPTION
ARGUMENTATION	<p>MOI : Cette maison, combien dispose-t-elle de pièces ? Sachant que la cuisine, la salle de bain et les toilettes ne sont pas prises en compte ?</p> <p>Mme : Il y a trois chambres, un séjour et une salle à manger.</p> <p>MOI : Très bien, y a-t-il des pièces supérieures à 40 m² ?</p> <p>Mme : Il me semble que non.</p> <p>MOI : Je vais donc établir un devis qui correspondra parfaitement à vos besoins.</p> <p>MOI (1^{er} argument) : Je vais vous expliquer les catégories de niveau d'assurance chez Gan. Gan propose donc 2 formules pour votre situation, une formule dite économique et une formule confort. Dans votre situation, sachant que vous êtes propriétaire et que c'est votre habitation principale, nous conseillons à nos clients une formule confort.</p> <p>Mme : Ah, d'accord je ne savais pas que s'a fonctionné comme cela. Dite moi la différence qu'il y a entre ces deux formules s'il vous plaît.</p> <p>MOI : Dans les deux formules, les garanties sont pratiquement identiques, cependant en formule confort elles sont plus complètes et possèdent de nombreux avantages. Tels que le mobilier en rééquipement à neuf. Un exemple votre télévision prend la foudre nous vous remboursons sous facture de réparation ou de remplacement de votre télévision la valeur à neuf, alors qu'en formule économique nous vous rembourserons moins la vétusté.</p> <p>Mme (1^{er} objection) : Comment être sûr que cette formule peut me convenir ?</p> <p>MOI : Je comprends votre doute madame, cependant nous conseillons nos clients depuis de nombreuses années et ils sont effectivement satisfaits de nos garanties proposées selon leur situation.</p> <p>MOI (2^e argument) : En effet, cette formule vous propose en cas de sinistre, une aide pour le relogement provisoire qui en effet bien intéressant dans votre situation familiale avec vos enfants en bas âges.</p> <p>Mme : Oui c'est intéressant, je vais donc suivre vos conseils. Cependant nous n'avons pas encore établi de prix.</p> <p>MOI : Pour cette formule confort, dont les garanties sont : incendie, explosion, foudre, catastrophes naturelles et technologiques ainsi que dégâts des eaux, gel, bris de glace, vol, actes de vandalisme, mobilier en rééquipement à neuf mais aussi comme nous venons de parler l'aide au relogement provisoire. Pour toutes ces garanties le prix s'élève donc à 27,75 € par mois soit 333 € par an.</p> <p>Mme : Le tarif me paraît correct pour toutes les garanties proposées, on va partir sur cela alors.</p> <p>MOI : Nous sommes donc bien d'accord que nous partons sur une formule Gan Habitat Formule Confort dont le prix des cotisations s'élève à 27,75 € par mois.</p>

Phases	DESCRIPTION
TRANSITION	Mme : Oui
	MOI : Je vous laisse donc prendre connaissance du contrat papier et de signer à la fin de chaque page, ce document est fourni en deux exemplaires un pour vous et un que nous gardons.
CONCLUSION	Mme : Merci, auriez-vous un stylo à me prêter.
	MOI : Oui pardon, prenez celui-ci.
	Mme : Tenez le document
	MOI : Merci, je vais vous mettre tout cela dans une pochette, cela sera plus facile pour le transport. Cependant, auriez-vous d'autres questions sur votre contrat actuel dont vous disposez, la voiture ?
	Mme : Non c'est bon merci mais je suis contente, une bonne chose de faite pour ma maison. Je vous souhaite une bonne fin d'après midi.
	MOI : Également Madame passez une bonne fin d'après-midi aussi. Au revoir Madame R
	Mme : Au revoir.

Analyse des résultats par rapport aux objectifs prévus :

- **Objectif quantitatif** : Atteint
- **Objectif qualitatif** : Atteint

Analyse critique :

Si je devais refaire ma négociation je prendrais d'avantage confiance en moi.

ANNEXE V : VENTE DANS UN CAVEAU VITICOLE

Contexte : Le prospect ne peut pas dépasser son budget. Il recherche presque plus un prix qu'un cadeau. Il faudra donc lui faire une offre cadeau qui correspond à son budget. C'est un prospect intéressant car il a le pouvoir de commander des coffrets pour 38 personnes, ce qui peut permettre d'obtenir un beau CA sur cette vente et en plus faire connaître l'entreprises à 38 salariés qui sont en mesure de se déplacer dans les caveaux de l'entreprise pour faire des achats à l'avenir.

Objectif quantitatif : Vendre un coffret pour l'ensemble des salariés de cette entreprise

Objectif qualitatif : Développer la notoriété du caveau et donner une image de qualité de notre relation clientèle.

Phases	DESCRIPTION
Historique et contact	<p>Suite à une prospection téléphonique, j'ai obtenu un rendez-vous avec le responsable du CE de l'entreprise OXXA.</p> <p>Ce dernier m'a accordé un rendez-vous pour que je lui explique plus en détail l'offre au sujet des coffrets cadeaux.</p> <p>Nous avons fixé un rendez-vous lors de ce contact téléphonique.</p>
Découverte des besoins	<p>Je lui ai demandé ce qu'il recherchait comme cadeaux de fin d'année et pour quelle quantité.</p> <p>Ce dernier m'a répondu qu'il avait un budget allant de 20 à 25 euros pour chacun des 38 salariés de l'entreprise. Et qu'il était ouvert à toutes propositions.</p>
Proposition (dans ma tête)	<p>J'ai donc réfléchi aux produits le plus adaptés pour lui, comme pour mon entreprise.</p> <p>Outre de vendre des produits pour augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise, l'autre objectif de cette vente et de montrer la plus belle image possible de notre entreprise à un public d'un département limitrophe, ayant une belle image de la région où est située notre entreprise et où ils se rendent assez souvent en vacances ou en week-end grâce à la proximité et à un climat plus chaud que le leur.</p>
Argumentation	<p>Utilisation de mon argumentaire et de mes produits phare. Le coffret Saveur d'Ardèche rentre parfaitement dans les caractéristiques financières du prospect, de plus le produit renforce l'image de marque de l'entreprise.</p> <p>Le produit va-t-il plaire à tout le monde ?</p> <p>Qu'est-ce qu'il gagne à me choisir plutôt que de faire lui-même un panier ou de contacter une autre entreprise ?</p> <p>Les frais de déplacements d'un département à l'autre vont-ils grossir la note ?</p> <p>La livraison sera-t-elle trop tardive ou contraire hâtive ?</p>
Anticipation et traitement des objections	<p>Moi : Je peux vous proposer le coffret Saveur d'Ardèche, il rentre dans votre budget et saura séduire un grand public. L'avantage de ce coffret et qu'il est constitué de deux bouteilles de rouge et une de blanc de très bonne qualité, ce sont les meilleurs vins de pays d'Ardèche. Vous m'avez dit que vous recherchiez un cadeau de fin d'année à l'approche des fêtes. Ce coffret est parfait pour les repas de fin d'année.</p>
Négociation	<p>Vous pourrez ainsi que tous les employés qui recevront ce cadeau consommer ces bouteilles lors du repas de Noël par exemple, ou vous pourrez déguster les deux bouteilles de vins rouge lors du repas et celle de blanc aussi bien à l'apéritif que sur un dessert, elle est parfaite pour les fêtes, pour faire plaisir à tout le monde autour de la table.</p>

Phases	DESCRIPTION
Conclusion et prise de congé	<p>Monsieur S : Je n'ai pas de doute sur votre coffret il me parait très bien, c'est moi qui m'occupe tous les ans des cadeaux de fin d'année pour le personnel et d'habitude je suis obligé de contacter des entreprises qui font des paniers garnis, donc c'est très bien que je n'ai pas besoin de m'en occuper mais il n'y a que du vin dans le coffret que vous me proposez, j'aurai préféré qu'il y ait une boîte de foie gras avec par exemple.</p> <p>Moi : Je vous comprends cependant vous savez le vin a une place de choix pour les Français, il est signe de plaisir partagé. On ouvre une bonne bouteille pour un moment de joie et de gaieté, et l'on ne retrouve ce sentiment dans aucune autre dégustation.</p> <p>Monsieur S : Oui c'est vrai que ce moment autour d'un bon vin est particulier. Quel est le prix de ce coffret ?</p> <p>Moi : Alors il coûte X euros pour le grand public HT</p> <p>Monsieur S : C'est beaucoup trop je ne peux pas</p> <p>Moi : Je comprends tout à fait c'est pourquoi du fait que vous êtes un CE, que vous en souhaitez 38, le prix sera de X euros HT, le déplacement vous sera même offert.</p> <p>Monsieur S : Là c'est dans mon budget oui. Mais quand est-ce que je serai livré parce que je ne souhaite pas être livré trop tôt, ma femme va crier si je me retrouve avec 38 coffrets dans le garage pendant 2 mois en attendant le 20 décembre, date à laquelle nous remettons les cadeaux et date à laquelle est organisé un pot avant Noël. Il me les faut donc avant cette date.</p> <p>Moi : Je vais m'occuper moi-même de votre livraison. Je peux vous-même vous livrer Ce vendredi 20 en début d'après-midi, ou le vendredi 13 si vous le préférez.</p> <p>Monsieur S : Le vendredi 20 en début d'après-midi ce serait parfait oui.</p> <p>Moi : Très bien donc nous partons sur 38 coffrets Saveurs D'Ardèche pour un prix unitaire de X euros et vous serez livré le jour même de votre remise des coffrets.</p> <p>Monsieur S (se lève) : Ceci est parfait je vous remercie</p> <p>Moi (je lui tends la main) : C'est moi qui vous remercie, bonne fin de journée et bon week-end.</p> <p>Monsieur S : Bon week-end à vous également.</p>

Objectif Quantitatif : Atteint

Objectif Qualitatif : Atteint

Analyse critique : Le prospect, c'est transformé en client. La mission est donc réussie.

Si je devais recommencer cette mission, j'essayerais d'être moins stressé.

Je pense avoir parlé trop vite à cause de ce stress principalement cependant je suis tout de même satisfait du résultat final.