

Ressource R1.02 : Fondamentaux de la vente

Parcours : Tronc Commun **Heures :** 24 heures dont 20 heures de TP

Descriptif

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :

- Découvrir l'univers de la vente et le métier de commercial
- Connaître les étapes de l'entretien de vente, savoir les identifier, savoir préparer et réaliser les premières étapes de

l'entretien

- Appréhender la démarche, les outils et les techniques de prospection

Mots clés : Plan de découverte – prospection – phoning – création et qualification d'un fichier

Contenu Pédagogique

Les métiers commerciaux La déontologie et l'éthique dans la relation commerciale Les fondamentaux de la négociation commerciale

- Maîtriser l'information (entreprise, environnement, concurrence, produit)
- Établir les objectifs de l'entretien de vente
- Connaître les étapes d'un entretien de vente et leurs objectifs et les pratiquer lors de jeux de rôles (étapes 1 et 2 de

l'entretien de vente)

- Préparer la prise de contact
- Construire un plan de découverte : mener un questionnaire (poser des questions ouvertes, fermées, alternatives,

rebonds), pratiquer l'écoute active, savoir reformuler, savoir repérer les besoins du client et identifier son profil (SONCAS entre autres) Les bases de la prospection commerciale

- Comprendre les enjeux de la prospection commerciale (générer des contacts et récupérer des contacts perdus, conqué-

rir de nouvelles cibles, orienter son développement commercial, s'adapter aux technologies...)

- Connaître les outils de prospection traditionnels (visites, salons, mailing, téléphone)
- Créer ou qualifier un fichier de prospection
- Mener une démarche de prospection téléphonique (gérer la relation commerciale par téléphone / mener une opération

de phoning, construire un GET / analyser les résultats), notamment grâce à des jeux de rôle de phoning

Compétences Ciblées

Vendre une offre commerciale

- AC12.01
- AC12.06
- AC12.05
- AC12.04

CONTACTS RÉFÉRENTS TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Mickaël MILLET
Secrétariat

Caroline MILCENT-MONTIER
Zarhaa KHALED

Chef de département – mickael.millet@univ-lehavre.fr
iut-sec-tc@univ-lehavre.fr

Dir. EDT / Apprentissage – caroline.milcent-montier@univ-lehavre.fr
Directrice des études BUT 1 – zarhaa.khaled@univ-lehavre.fr