

Ressource R2.02 : Prospection et négociation

Parcours : Tronc Commun **Heures :** 23 heures dont 12 heures de TP

Descriptif

Contribution au développement de la ou des compétences ciblées :

- Connaître la prospection digitale
- Préparer et mener les étapes d'argumentation, de traitement des objections client, de conclusion et de prise de congé
- Réaliser des OAV pertinents et efficaces

Mots clés : Prospection – argumentaire de vente – objection – OAV

Contenu Pédagogique

Contenu : Au travers de jeux de rôle portant sur les étapes 3 et 4 de l'entretien de vente, aborder : La prospection commerciale digitale :

- E-mailing, SMS, réseaux sociaux, etc.
- Indicateurs de performance / les indicateurs de rentabilité
- Outils de CRM

La maîtrise de son offre

- Conception ou construction d'un argumentaire de vente CAP complet (produits, services payants, services gratuits, marque...)
- Traduction de l'offre produit en bénéfices client
- Anticipation et traitement des objections
- Conclusion et prise de congé (sans négociation du prix)

L'exploitation et la construction des Outils d'Aide à la Vente (OAV)

- Outils de présentation
- Outils de preuve
- Outils de contractualisation
- Outils de démonstration (échantillon, exemplaire du produit...)

Compétences Ciblées

Vendre une offre commerciale

Apprentissages Critiques Liés

- AC12.03
- AC12.04
- AC12.02
- AC12.06
- AC12.05

CONTACTS RÉFÉRENTS TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Mickaël MILLET	Chef de département – mickael.millet@univ-lehavre.fr
Secrétariat	iut-sec-tc@univ-lehavre.fr
Caroline MILCENT-MONTIER	Dir. EDT / Apprentissage – caroline.milcent-montier@univ-lehavre.fr
Zarhaa KHALED	Directrice des études BUT 1 – zarhaa.khaled@univ-lehavre.fr