**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**SESSION 2024**

**E4 – RELATION CLIENT et NÉGOCIATION VENTE**

**FICHE SUJET – nom du CANDIDAT**

* Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client
* **Organisation et Animation d’un Évènement commercial**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION** | | |
| **Objet de l’activité** | Négociation vente d’une découverte des services de la CCIAMP à l’agence immobilière Grand Duc. | |
| ***Date(s) et durée*** | Mai 2024 pour une durée de 20 min | |
| **Lieu** | Au Palais de la Bourse, 9 La Canebière, 13001 Marseille dans une salle autour d’une table dans le service développement et partenariats de la chambre de commerce et d’industrie . | |
| **Délimitation de Séquence(s)** | Toutes les phases d’une négociation commercial seront abordées | |
| **Acteur(s) concernés**  **(statut/rôle)** | **VENDEUR :**  **Mme Messana Margot :**  Chargée d’affaires du secteur Marseille pour la chambre de commerce et d'industries spécialisé dans l'accompagnement des entreprises.  **Rôle :** Chargée de vendre un abonnement Premium au Métropolitaine business act (club d'affaires).  **Âge :** 35 ans  **Expérience :** Depuis 5 ans à la chambre de commerce et d’industrie. | **ACHETEUR :**  **Mr Yousfi : (**Prospect)  Directeur d’agences de l’entreprise Grand Duc spécialiser dans l’évènementielle  **Âge :** 40 ans  **Trait de personnalité :** Personne sympathique,à l’écoute,sur de lui.  Aime sortir et faire du sport. |
| **Historique de la relation**  **Relation à l’entreprise**  Objectif 🡺définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser…). | **Contexte/Contact :** J’ai appelé ce prospect par téléphone pour lui proposer l’abonnement premium (payant) du Métropolitain business act qui est un club d’affaires .  Durant cette appels nous avons fixé ce rendez-vous en physique en ce jour Mai 2024 pour parler en plus en détail de cette offre | |
| **Objectifs de la simulation** | * **Généraux :** Faire découvrir nos services et celui du Mba * **Quantitatifs :** Vendre l’abonnement au MBA pour 900 € par an * **Qualitatifs :** Proposer le bon produits en fonction de ses besoins. * **Primaire :**  Faire adhérer Mr Yousfi a un de nos services ou celui du MBA * **Secondaire:** Si Mr Yousfi n’est pas intéressé,lui présenter d’autres services et le laisser réfléchir pour l’abonnement en tant que premium au BMA | |
| **Informations à exploiter** | Suite à un premier contact téléphonique nous avons répertorié un certains nombres d'informations sur une fiche contact (création de la fiche contact voir cours)  À savoir :   * Son intérêt à cette abonnement * Le souhait de qualifier et d'augmenter son fichier client * Augmenter son chiffres d’affaires * Le covid lui à fait perdre des clients | |
| **Contrainte(s)** | * Le prix de l’abonnement peut être perçu trop élevée pour le prospect * Pourrait vouloir des preuves de résultats de cet abonnement. | |

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E4 – RELATION CLIENT et NÉGOCIATION VENTE**

**FICHE SUJET – nom du JURY : Monsieur Yousfi**

* **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client**
* **Organisation et Animation d’un Évènement commercial**

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. **MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE JURY POUR LA SIMULATION** | |
| **Objet de l’activité** | Souscrire à un abonnement au MBA pour augmenter ses ventes et avoir plus de contact pour son secteur d'activités. |
| **Identité**  Objectif 🡺définir et personnaliser le profil | **Mr Yousfi :**  Directeur d’agences de l’entreprise Grand Duc spécialiser dans l’évènementielle  **Âge :** 40 ans  **Trait de personnalité :** Personne sympathique,à l’écoute,sur de lui.  Aime sortir et faire du sport. |
| **Relation à l’entreprise** | C’est un première rencontre physique et vous êtes prospect |
| **Date de la rencontre** | Mai 2024 |
| **Lieu** | Au Palais de la Bourse, 9 La Canebière, 13001 Marseille dans une salle autour d’une table dans le service développement et partenariats de la chambre de commerce et d’industrie . |
| **Historique de la relation**  Objectif🡺Définir le moment, le lieu, le moyen de contact avec l’entreprise | Suite à l'appel passé par …… vous avez décidez de prendre un rendez-vous pour en savoir plus sur l’abonnement du Metropolitan Business act. |
| **Objectifs de la simulation** | Prendre un certain nombre d'informations et de conseils |
| **Délimitation de Séquence (s)** | Toutes les phases d’une négociation commercial seront abordées |
| **Motivations**  Objectif🡺 définir le ou les bénéfices de l’offre / de l’événement | Vous rechercher :   * Augmenter votre chiffres d’affaire * Avoir un fichier clients plus important et qualifiées * Êtres tenu au courant des nouveautés sur le business local * Vous souhaitez vous sortir de la période difficile de l’après covid * Vous êtes intéresser par le Club d’affaire MBA |
| **Objections/Freins**  Objectif🡺 Rechercher les raisons de non achat / refus de l’opération | Vous pourrait être réticent :   * le coûts est trop élevées * Vous n'êtes pas convaincu par les résultats qu' apportent ce club d’affaire |
| **Contrainte(s)** | * Le temps de l’entretien est trop court |