**ANNEXE V–2**

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

**Session 2024**

**E4 – RELATION CLIENT et NÉGOCIATION VENTE**

**FICHE SUJET - CANDIDAT**

**NOM du CANDIDAT : Prénom du candidat :**

**FICHE D’ACTIVITÉ N° 1 : négociation vente et accompagnement de la relation client.TITRE : négociation vente d’une solution à un prospect.**

**N° Candidat : ……………………………………………………………………… N° COMMISSION : ……….……**

**Date: Novembre 2023 pour une durée de 20 minutes**

**V Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client**

**⚪ Organisation et Animation d’un Évènement commercial**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION | | |
| **Objet de l’activité** | **Vendre la solution la plus adaptée à votre prospect.** | |
| ***Date(s) et durée*** | ***Le vendredi 13 novembre 2023 à 11h pour une durée de 20 minutes.*** | |
| **Lieu** | **Dans les locaux de votre cabinet assis à votre bureau situé 30 avenue d’Haiti dans le 4ème arrondissement de Marseille. Je m’y rendrai en tant que commercial et courtière en assurance.** | |
| **Délimitation de Séquence(s)** | **Toutes les phases de l’entretien de vente seront abordées, allant de la prise de contact en passant par la découverte des besoins et attentes du prospect. La reformulation et l’argumentation seront effectués en fonction des besoins découverts. La finalisation de la conclusion de la vente devra se faire en signant le bon de commande, terminant par la prise de congé.** | |
| **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, etc.).** | **La semaine dernière j’ai effectué une prospection téléphonique basée sur un fichier regroupant les infirmières libérales exerçant dans le 4ème arrondissement de Marseille. Au cours de cette session de phoning, un rendez-vous à été pris avec Mme Thibault ce jour pour une durée de 20 minutes. Mr Thibault son frère est un client du cabinet.**  **C’est la première fois que je rencontre cette personne. Suite à la prise de rendez-vous téléphonique, elle m’a partagé par email son contrat de prévoyance qu’elle souhaite changer ainsi que ses garanties complémentaires pour un devis. Son contrat d’assurance se terminant dans 6mois, elle souhaiterait savoir si celui-ci pourrait être amélioré. Un budget de préférence concernant les propositions que je pourrai lui faire m’a été communiqué.**  **Suite à ce premier contact, j’ai effectué une fiche prospect avec les informations essentielles la concernant.**  **Madame est satisfaite de ses garanties complémentaires chez AXA mais souhaite savoir si elle peut faire des économies car son contrat commence à être onéreux, elle réclame donc un devis. Concernant son contrat de prévoyance, elle souhaite le changer car elle n’est pas satisfaite de son suivi.**  **C’est la première fois qu’elle rencontre un courtier en assurance, au préalable elle traitait seulement avec son conseiller AXA.**  **J’ai donc en ma possession les garanties complémentaires dont elle bénéficie actuellement ainsi que le contrat de prévoyance mis en place. Le prix qu’elle paie chaque mois pour ses garanties complémentaires est de . Son contrat de prévoyance est de mensuel. Ce qui fait un total de par mois.** | |
| **Objectifs de la communication** | **Convaincre le prospect de souscrire à votre contrat de prévoyance adapté à ses besoins et ses attentes. Lui proposer un contrat de garanties complémentaires qui pourraient potentiellement remplacer le sien dans 6 mois.** | |
| **Informations à exploiter** | **Lors de la prospection, le prospect m’a signalé qu’elle veut une explication de son régime obligatoire la Carpimko. Elle veut des conseils avisés concernant sa prévoyance.** | |
| **Contrainte(s)** | **Le prix**  **Le budget**  **La qualité du service**  **Le suivi régulier** | |
| **Acteur(s) concernés**  **(statut/rôle)** | **Vous:, courtière en assurance depuis plus de 9 ans au sein du cabinet Optima Gestion.**  **Mon expérience et ma maitrise des produits me permettront de vendre au mieux le contrat de prévoyance et pourquoi pas, convaincre de souscrire au contrat d’assurance pour qu’il puisse entrer en vigueur dans 6 mois (lorsque son contrat actuel se conclura).** | **Jury: Madame Thibault infirmière libérale ayant un cabinet dans le 4ème arrondissement à Marseille à 30 avenue d’Haiti. Comme trait de personnalité, le prospect s’avère être plutôt ouvert et curieux. En confiance puisque son frère est client chez Optima Gestion et est satisfait de ses contrats.**  **Elle est à la recherche d’un nouveau contrat de prévoyance qui ne lui convient plus. Elle aimerait avoir un devis mutuelle car les deux contrats sont onéreux pour elle.** |

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

**E4 – RELATION CLIENT et NEGOCIATION VENTE**

**FICHE SUJET – nom du JURY**

**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** | **Accepter ou non le projet présenté concernant l’organisation de l’évènement commercial, à savoir un challenge phoning qui s’effectuera au sein du cabinet à Marseille.** |
| **Identité**  Objectif 🡺définir et personnaliser le profil | Madame Thibault: :   * Infirmière libérale * 35 ans * Célibataire sans enfants * Possède des biens * Souhaite revoir ses garanties complémentaires car le tarif est trop élevé |
| **Relation à l’entreprise** | Première rencontre physique ( prospect).  Suite au rendez-vous fixé, la commerciale du cabinet de courtage Optima Gestion Ghernaia Léa se rend à votre bureau au sein de la clinique où vous exercez. |
| **Date de la rencontre** | Mai 2024 pour une durée de 20 minutes |
| **Lieu** | Dans un bureau au sein de la clinique où vous exercez. |
| **Historique de la relation:** Objectif🡺Définir le moment, le lieu, le moyen de contact avec l’entreprise | Vous avez été contacté par madame commerciale au sein du cabinet de courtage Optima Gestion. Elle vous à proposer un rendez-vous physique afin d'analyser les garanties complémentaires que vous avez mises en place. Dans le cadre où celles-ci seraient défaillantes ou incorrectes, vous proposer d’autres contrats. |
| **Objectifs de la simulation** | Analyse des garanties complémentaires actuelles avec un souhait de souscrire à un nouveau contrat d’assurance, couvrant des garanties complémentaires similaires à un prix moins onéreux |
| **Délimitation de Séquence (s)** | Toutes les phases d’une négociation commerciale seront abordées. |
| **Motivations**  Objectif🡺 définir le ou les bénéfices de l’offre / de l’événement | Vous recherchez:   * Grand nombre de garanties complémentaires couvertes. * Prix inférieur à 600€/mois, n'excédant pas 400€/mois. * Un suivi personnalisé de votre dossier |
| **Freins**: Objectif🡺 Rechercher les raisons de non achat / refus de l’opération | * Peu de garanties |
| **Contrainte(s)** | * Connaît bien son conseiller habituel * Gestion du temps: L’entretien doit durer 20 minutes maximum * S’assurer que les frais chez le psychologue sont bien couvert et pris en compte dans le contrat d’assurance que la commerciale proposera ultérieurement * Il n’y a pas de produits type à proposer, nécessite d’effectuer des devis |