

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE

Prospection, négociation, suivi de clientèle

Formation en milieu professionnel

Document de liaison :

Établissement / Entreprise / Apprenant

**DOCUMENT DE CONTRACTUALISATION ET DE SUIVI
DES OBJECTIFS DE FORMATION EN ENTREPRISE**

E31 en CCF

Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle

• Nom et prénom du candidat :

• Établissement ou Centre de formation :

Année scolaire :

ANNEXE VIII1. A - COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES Activités types	1 ^{ère} période		2 ^e période		3 ^e période		4 ^e période	
	Activités		Activités		Activités		Activités	
	Prévues	Réalisées	Prévues	Réalisées	Prévues	Réalisées	Prévues	Réalisées
PROSPECTION								
1. ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION								
▪ Recherche d'information sur l'entreprise, ses produits, les marchés								
▪ Participation à la sélection de la cible								
▪ Élaboration d'un plan de prospection, plan de tournées								
▪ Constitution et/ou mise à jour d'un fichier prospects								
▪ Utilisation d'outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, publipostage...)								
2. RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION								
▪ Participation à une opération de publipostage								
▪ Émission d'appels téléphoniques								
▪ Prise de rendez-vous								
▪ Réalisation de prospection systématique de terrain								
▪ Participation à des manifestations commerciales								
▪ Traitement des contacts								
NÉGOCIATION								
3. PRÉPARER LES VISITES								
▪ Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions passées								
▪ Détermination des objectifs de la visite								
▪ Sélection des outils et des supports								
4. RÉALISER DES VENTES								
▪ Entrée en contact								
▪ Découverte de la situation du client								
▪ Présentation de l'offre commerciale								
▪ Conclusion de la négociation								
▪ Prise de congé								
SUIVI ET FIDÉLISATION								
5. EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VISITES								
▪ Analyse des résultats de la visite								
▪ Réalisation de comptes rendus de visites, mise à jour de fichiers et documents								
▪ Transmission des informations et remontées du terrain								
6. SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS								
▪ Transmission des bons de commande								
▪ Participation au contrôle des livraisons, à la mise en service ou à l'exécution du paiement								
7. ASSURER LA FIDÉLISATION DU CLIENT								
▪ Relance des clients								
▪ Vente de réapprovisionnement								
▪ Participation à des actions de suivi de la satisfaction de la clientèle (enquête téléphonique, visite de suivi)								
▪ Exploitation d'opérations de fidélisation de la clientèle (enquête de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux)								
8. RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU DU SUIVI D'ACTIVITÉ								
▪ Production d'une synthèse écrite relative à une opération de prospection								
▪ Présentation orale de cette synthèse								
▪ Compte rendu d'activités et de résultats lors d'entretiens avec le chef des ventes ou de réunions de l'équipe de vente								

ANNEXE VIII₂. B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES	1 ^{ère} période	2 ^{ème} période	3 ^{ème} période	4 ^{ème} période
	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier
COMMUNICATION				
1. Communiquer - Maîtriser son expression (orale, écrite)				
2. Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle, produit...)				
ADAPTATION				
3. S'intégrer dans une équipe de travail				
4. S'adapter aux méthodes et consignes de travail				
IMPLICATION				
5. Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente				
6. S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation				
ORGANISATION – PRISE D'INITIATIVES				
7. Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie				
8. Faire preuve d'esprit d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre et des règles de confidentialité				

1 ^{ère} période	2 ^e période	3 ^e période	4 ^e période
Du : Au :	Du : Au :	Du : Au :	Du : Au :
Nom de l'entreprise :	Nom de l'entreprise :	Nom de l'entreprise :	Nom de l'entreprise :
Nom et signature du tuteur :	Nom et signature du tuteur :	Nom et signature du tuteur :	Nom et signature du tuteur :
NOM et signature de formateur :	NOM et signature de formateur :	NOM et signature de formateur :	NOM et signature de formateur :
CACHET de l'entreprise :	CACHET de l'entreprise :	CACHET de l'entreprise :	CACHET de l'entreprise :
Observations :	Observations :	Observations :	Observations :