

Vente

T.P. n° 2

COMMERCIALISATION D'UN CONCEPT DE RECEPTION

- Objectifs**
- ⇒ Accueillir et prendre en charge le client.
 - ⇒ Écouter le client, repérer ses attentes et ses besoins.
 - ⇒ Repérer avec le client les impératifs liés à la réception et aux besoins des participants.
 - ⇒ Constituer le dossier client.
 - ⇒ Participer à la formulation d'une offre correspondant au catalogue.
 - ⇒ Déterminer les coûts techniques de la réception.
 - ⇒ Établir le devis selon l'offre.
 - ⇒ Conclure la vente, définir les modalités de règlement.



Votre mission 1

L'entretien commercial en français (jeudi 28 septembre)

Vous êtes commercial(e) dans votre société «Traiteur Organisateur de Réception ». Vous recevez vos clients pour définir leurs besoins, désirs et moyens. Vous accueillez la clientèle comme il se doit et lui posez les questions nécessaires à l'organisation de la réception, qui doit être personnalisée.

1. Préparer l'action

1.1. Vous préparez votre entretien en ayant à disposition, votre fiche de réservation, votre carte de visite, quelques brochures.

2. Réaliser

2.1. Votre client a pris rendez-vous par téléphone. Vous accueillez et écoutez votre client, vous posez les bonnes questions pour bien connaître :

- ses besoins en matière de personnel, de matériel, de lieu,...
- son budget,
- l'organisation...

Cet entretien sera filmé.

3. Analyser et évaluer l'action

3.1. Après avoir visionné l'entretien, analysez la situation en complétant la première partie de la grille d'évaluation annexe 1.

4. Rendre compte

4.1. Présentez en annexe 2, ce qu'il faut faire et ne pas faire lors de l'entretien commercial. Saisissez ce tableau sur informatique, il vous servira de synthèse.



Votre mission 2

La réalisation du projet (28 septembre au 12 octobre)

Vous avez 15 jours pour préparer le projet de la réception avant de le présenter à votre client.

1. Préparer l'action

1.1 Organisez les informations collectées, et si- besoin est, contactez le client pour plus d'informations.

1.2 Recherchez les informations nécessaires à la réalisation du projet sur Internet, sur place, chez un traiteur, ... (répartissez-vous les tâches).

2. Réaliser

2.1. Élaborez le projet de la réception : La réception doit obligatoirement être une prestation présentant un caractère innovant. Réalisez des plans, un diaporama power point, prenez des photos, ...

Vous disposez d'équipement informatique vous permettant de travailler avec les logiciels généraux (traitement de texte, tableur, logiciel d'animation comme power point), de consulter les sites Internet et d'imprimer. Les éléments réalisés doivent vous permettre de soutenir la présentation du projet de réception. Tous les supports de présentation sont admis.

2.2. Déterminez le coût technique de la réception et établissez le devis selon l'offre.

3. Analyser l'action

3.1. Vérifiez que votre projet correspond bien aux attentes de votre client.



Votre mission 3

Présentation du projet et conclusion de la négociation

(12 octobre)

Votre projet est prêt vous allez le présenter à votre client en oubliant aucune étape (voir annexe 3).

1. Préparer l'action

1.1. Installez le matériel nécessaire à la présentation de votre projet (photo, plan, outil informatique, devis...).

2. Réaliser

2.1. Présentez votre prestation (en respectant les différentes étapes de la négociation, annexe 3) correspondant à la situation en terme :

- de besoins (personnel, matériel, ...)
- de budget (respect du budget fixé, réalisme...)
- de logistique et d'organisation.

Cette étape sera filmée.

3. Analyser et évaluer l'action

3.1. Après avoir visionné la négociation, analysez la situation en complétant la deuxième partie de la grille d'évaluation de l'annexe 1.

4. Rendre compte

4.1. Présentez en annexe 4, ce qu'il faut faire et ne pas faire lors de la négociation commerciale. Saisissez ce tableau sur informatique, il vous servira de synthèse.

ANNEXE 1

Mention Complémentaire Organisateur de réceptions		Session 200
Candidat : Nom :	Prénom :	<i>E2 Épreuve ponctuelle orale et pratique</i>

Grille d'évaluation

Entretien commercial en français et en anglais	TI	I	S	TS
• Accueillir et prendre congé				
• Rechercher l'ensemble des besoins et des motivations du client				
• Rechercher le budget alloué				
• Reformuler la demande des clients				
• Utiliser le vocabulaire technique				
• S'exprimer avec aisance				
En anglais				
• Comprendre une demande				
• Apporter une réponse simple				
• Utiliser le vocabulaire technique				
• S'exprimer avec aisance				
NOTE 1	/40			

Présentation du projet et conclusion de la négociation	TI	I	S	TS
• Proposer une prestation réalisable correspondant à la situation en terme :				
- de besoins (personnel, matériel...)				
- de budget (respect du budget fixé, réalisme...)				
- de logistique et d'organisation				
• Argumenter la prestation				
• Justifier les propositions				
• Traiter les objections				
• Conclure la négociation				
• Proposer une prestation ayant un caractère innovant				
• Utiliser les ressources documentaires				
• Mettre en valeur ses connaissances et de ses compétences				
NOTE 2	/40			

NOTE GLOBALE		/80
Nom et signature des membres du jury	NOTE /20	/20

ANNEXE 2

SYNTHESE DE L'ENTRETIEN COMMERCIAL

CE QU'IL FAUT FAIRE	CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

ANNEXE 3.

Les étapes de la négociation commerciale

- Accueillir
- Rappeler le projet : Date, nombre de personnes, Thème, lieu (si défini), prestations demandées,...
- Présenter de façon structurée votre prestation point par point : Lieu, repas, organisation, personnel, déco, animation, horaire, sécurité ... Justifiez et argumentez chacune de vos propositions.
- Répondez aux interrogations du client en étant persuasif et rassurant.
- Présentez et justifiez le devis (il doit tenir compte du budget).
- Discuter des modalités de paiement.
- Rassurer le client
- Prendre congé

ANNEXE 4.

SYNTHESE SUR LA NEGOCIATION COMMERCIALE

CE QU'IL FAUT FAIRE	CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE