**BTS Management des Unités Commerciales**

**Session 2015**

**Épreuve d’Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale**

**Fiche d’activités professionnelles n°1**

**VENDRE**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** **NOM : XXXXXX** **PRENOM(S) : Angélique** | **UNITE COMMERCIALE** **RAISON SOCIALE : BOULANGER** **ADRESSE :**  |

|  |
| --- |
| **Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)** |
| **Compétence 41 Vendre** |
| 411 Préparer l’entretien de vente | X |
| 412 Établir le contact avec le client | X |
| 413 Argumenter | X |
| 414 Conclure la vente | X |

|  |  |
| --- | --- |
| **Titre de la mission** | ***MAITRISER LA VENTE*** |
| **Date et durée** | *Semaine de du 01/12/2013 au 19/12/2013* |
| **Le contexte professionnel**  | *Globalement le taux de transformation chute depuis plusieurs mois et les objectifs de ventes fixés par le réseau sur les extensions de garantie ne sont pas atteints* |
| **Les objectifs poursuivis :** | *Objectif quantitatif : Avoir des performances au moins égales aux professionnels en ce qui concerne les taux de concrétisation de mes contacts commerciaux**Objectif qualitatif : maitriser les différences étapes de la négociation et de la vente* |
| **La cible** | *Les-clients qui entrent dans le magasin* |
| **La méthodologie utilisée** | *Recherche d’information en interne (Annexe 1) et en externe (Annexe 2) sur la vente de produits « électroménagers », élaboration d’une méthode de vente, vente en tandem avec les professionnels, vente en autonomie et évaluation de mes performances* |
| **Les moyens et techniques mis en œuvre**  | * *Préparer la vente : Collecte des fiches techniques des produits et construction un mini dossier d’argumentation (CAP) pour les principaux produits et pour les extensions de garantie annexe3*
* *Préparer la vente : collecter auprès des vendeurs les principales objections et préparer les réponses aux objections annexe4*
* *Préparer la vente : j’ai étudié les codes et symboles qui sont sur l’étiquette. Cette tâche m’a aidé dans la vente de produits que je ne connaissais pas bien annexe5*
* *Préparer la vente : j’ai créé un tableau avec des indicateurs qui me permettront de m’évaluer annexe6*
* *Préparer la vente : sortie en tandem avec 3 vendeurs professionnels*
* *Préparer les ventes : j’ai appris à manipuler les produits et j’ai vérifié la présentation de mon rayon (ILV, PLV) annexe 7*
* *Etablir le contact avec le client : j’ai appliqué les méthodes vues en cours et celles que j’ai trouvées sur internet. J’ai tenu le compte des contacts sur 3 semaines*
* *Argumenter et vendre : j’ai développé la méthode de vente durant 3 semaines*
 |
| **Les résultats obtenus  (Constats):*** ***Tableaux de calculs***
* ***photos***
* ***résultats enquêtes***
* ***création des supports de communication***
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Nombre de Contacts** | **Don*t : contacts subis (à l’initiative de client)*** | *Dont****: contacts proactifs (à MON initiative)*** | **Nombre de clients argumentés** | **Nombre de ventes**  | **Nombre de contrats d’extension de garantie** |
| **BRUT** | **225** | *83* | *142* | **127** | **44** | **12** |
| **%** | **100%** | **36,9%** | **63,1%** | **56,4%** | **34,6%** | **27,3%** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **Ca réalisé € TTC :**  | **5 550** | 100% |  |
|  |  | **dont produits** | **4 770** | 85,9% |  |
|  |  | **dont extensions** | **780** | 14,1% |  |

*Mon taux de concrétisation de 34,6% est au dire de mon tuteur, supérieur à la moyenne de l’équipe actuelle**Détail semaine par semaine en annexe8* |
| **Analyse des résultats**  | *Les causes possible de ce succès peuvent trouver leurs origines dans la connaissance des produits, dans ma méthode qui consiste à faire parler le client sue son ancien produit et également dans l’utilisation de la hiérarchie des informations sur les étiquettes Je pense également qu’étant une jeune stagiaire j’ai dépensé beaucoup d’énergie dans la pro-activité en allant vers le client.* *Une autre cause de mon succès est d’avoir inciter le client à toucher et à manipuler le produit.*  |
|  | **Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :**- n° 611 « Repérer les sources documentaires » - n° 632 « Interroger le système d’information commercial »- n° 532 « Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services »- n°533 « assurer la qualité de l’information sur le lieu de vente » |