

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION

COMMERCIALE

Sujet n « entraînement »

Thème : S423-1 La vente, la négociation et la relation de service

Question 1

Montrer l'importance et le contenu de la préparation des contacts commerciaux et caractériser les étapes du déroulement d'un contact commercial

Question 2

A l'aide des annexes 1 et 2, vous résoudrez le problème commercial suivant :

Vous êtes manager du rayon photo du magasin Marty de Lille et vous venez de recevoir un nouvel appareil photo numérique.

Les objectifs commerciaux pour les appareils photos numériques n'ont pas encore été atteints par les 3 vendeurs du rayon. Vous décidez d'étudier les performances de vos collaborateurs pour comprendre les raisons de ce retard.

Q2-1 Analysez les résultats de l'équipe et les résultats obtenus par les trois vendeurs. (A partir de l'annexe 1, complétez le tableau d'analyse en annexe 1 bis)

Q2-2 Recherche des causes possibles. Vous pouvez utiliser le diagramme d'Ishikawa sur les 5 étapes de base d'un entretien achat-vente

Quelles solutions proposez-vous pour accroître les performances commerciales de chacun des trois vendeurs.

Q2-3 Le taux de prise en charge de la clientèle est actuellement de 76% pour le mois de septembre. Comment augmenter ce taux de prise en charge ?

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance d'établir une relation commerciale durable.

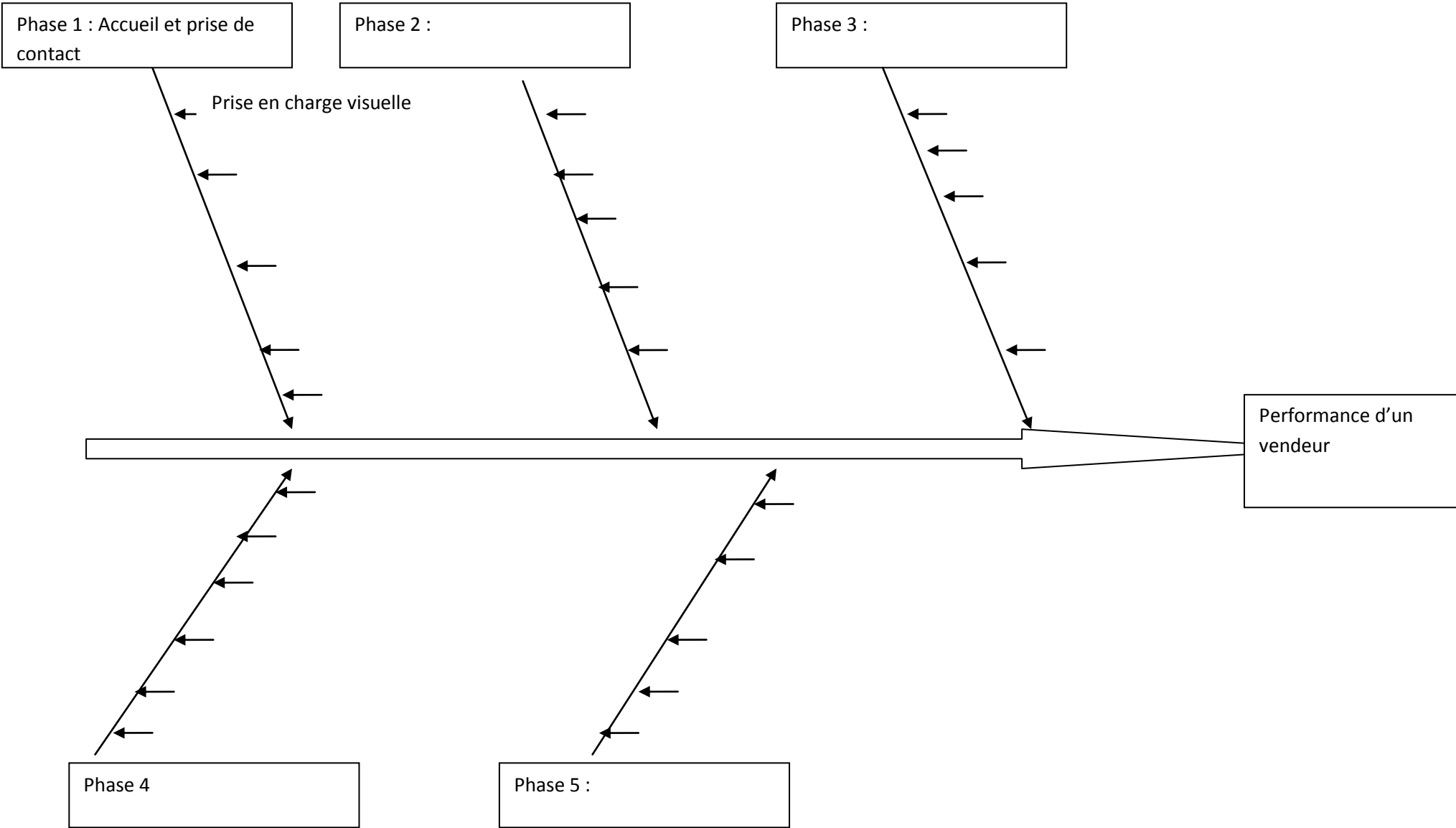
NOM :

Annexes 1 et 1 bis A RENDRE AVEC VOTRE COPIE

	Nombre de clients dans le rayon Appareils Photos	Nb de contacts dans le rayon	Nb de clients intéressés par un appareil photos	<i>Dont Contact Subis</i>	<i>Dont contact Pro-Actif</i>	Nb de clients argumentés	Nombre d'appareils numériques vendus	Nb de ventes complémentaires	Objectifs Appareils photos
Fabienne		720	360	155	205	288	35	23	60
Christophe		780	350	92	258	124	35	15	60
Léo		488	340	214	126	215	55	38	60
TOTAL Equipe	2615	1988	1050						

Vendeurs	TAUX de prise en charge de la clientèle	PART de clients contactés dans le rayon	Nb de clients intéressés par un appareil photos	<i>TAUX Dont Contact subis</i>	<i>TAUX contact Pro-actifs</i>	TAUX de clients argumentés	TAUX transformation	TAUX de ventes complémentaires	TAUX atteinte Objectifs Appareils photos
Fabienne		36%	360						
Christophe		39%	350						
Léo		25%	340						
	76%	100%	1050						

Annexe 3 A RENDRE COPIE AVEC VOTRE



Phase 1 : Accueil et prise de contact

Phase 2 :

Phase 3 :

Prise en charge visuelle

Performance d'un vendeur

Phase 4

Phase 5 :