

Créer et entretenir la relation client à distance (partie 2)

Contexte :

Titulaire d'un BTS NDRC, vous venez de rejoindre la société "ConseilOr". Celle-ci est une société en plein essor qui accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale.

Votre responsable vous a fait suivre une formation interne pendant laquelle vous avez été sensibilisé aux étapes essentielles du parcours d'achat du client et aux interactions de l'entreprise à chacune de ces étapes ainsi qu'aux particularités d'avoir une "vision à 360 degrés" pour permettre au client d'effectuer "un parcours sans couture" via une stratégie omnicanale.

Vous avez également été formé aux logiciels utilisés dans l'entreprise. Celle-ci préfère utiliser des logiciels open source qu'elle héberge sur Internet. Ainsi l'ensemble des collaborateurs peut y accéder en se connectant sur Internet selon les droits accordés.

Vente à distance

Question 1 :

La vente à distance connaît une réglementation spécifique.

Votre responsable vous demande de rédiger une synthèse sur la réglementation liée à la VAD.

Documents à consulter :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N10515>

<https://defense-du-consommateur.ooreka.fr/comprendre/vente-a-distance>

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

Question 2 :

Votre responsable vous demande de réaliser une présentation à l'ensemble des vendeurs sur le "marketing automation", notamment à travers l'envoi d'emails.

Vous pouvez entre autres utiliser "**Google Slides**" pour cette présentation.

Document à consulter :

<https://www.webmarketing-conseil.fr/vendre-prestations/>

Votre responsable vous demande de contacter par téléphone une liste de prospects pour leur proposer un audit commercial.

Il s'agit de l'offre phare de ConseilOr qui permet de conquérir chaque année de nouveaux clients.

En effet cet audit est connu par beaucoup d'entreprises. Une enquête réalisée il y a quelques mois par ConseilOr auprès de clients et prospects a confirmé que le prix facturé était très raisonnable pour une prestation complète et de qualité.

L'entreprise a jusqu'à aujourd'hui commercialisé cette offre uniquement grâce au bouche à oreille.

Question 3 :

Quels outils d'aide à la vente devez-vous créer afin de faciliter le processus de vente par téléphone ?

Question 4 :

Afin de vous faciliter la tâche, vous créez le guide d'entretien téléphonique.

Question 5 :

A partir de la plaquette commerciale présentant l'offre (document 1), vous bâtissez un argumentaire en appliquant la méthode CAP.

Celui-ci sera réalisé sous forme de tableau et comportera au moins 3 arguments.

Document 1 :

Extraits de la plaquette commerciale

L'offre "AuditOr" a été créée en 2005.

Sa particularité par rapport aux offres concurrentes est la présence d'une équipe d'auditeurs durant le temps nécessaire (plusieurs semaines si besoin) au sein de l'entreprise cliente.

ConseilOr s'engage à réaliser un audit exhaustif et fidèle de la performance commerciale. Au final, un rapport est réalisé : celui-ci comporte un diagnostic complet des forces et faiblesses ainsi que des recommandations précises.

Enfin, les auditeurs organisent une réunion avec l'ensemble des acteurs concernés (équipe commerciale, équipe marketing, responsables...) pour leur présenter les résultats de leur analyse et les préconisations.

ConseilOr peut accompagner l'entreprise cliente dans la mise en oeuvre de la réalisation des recommandations (option supplémentaire).

Question 6 :

Vous anticipez les principales objections possibles (document 2) en proposant le traitement de celles-ci.

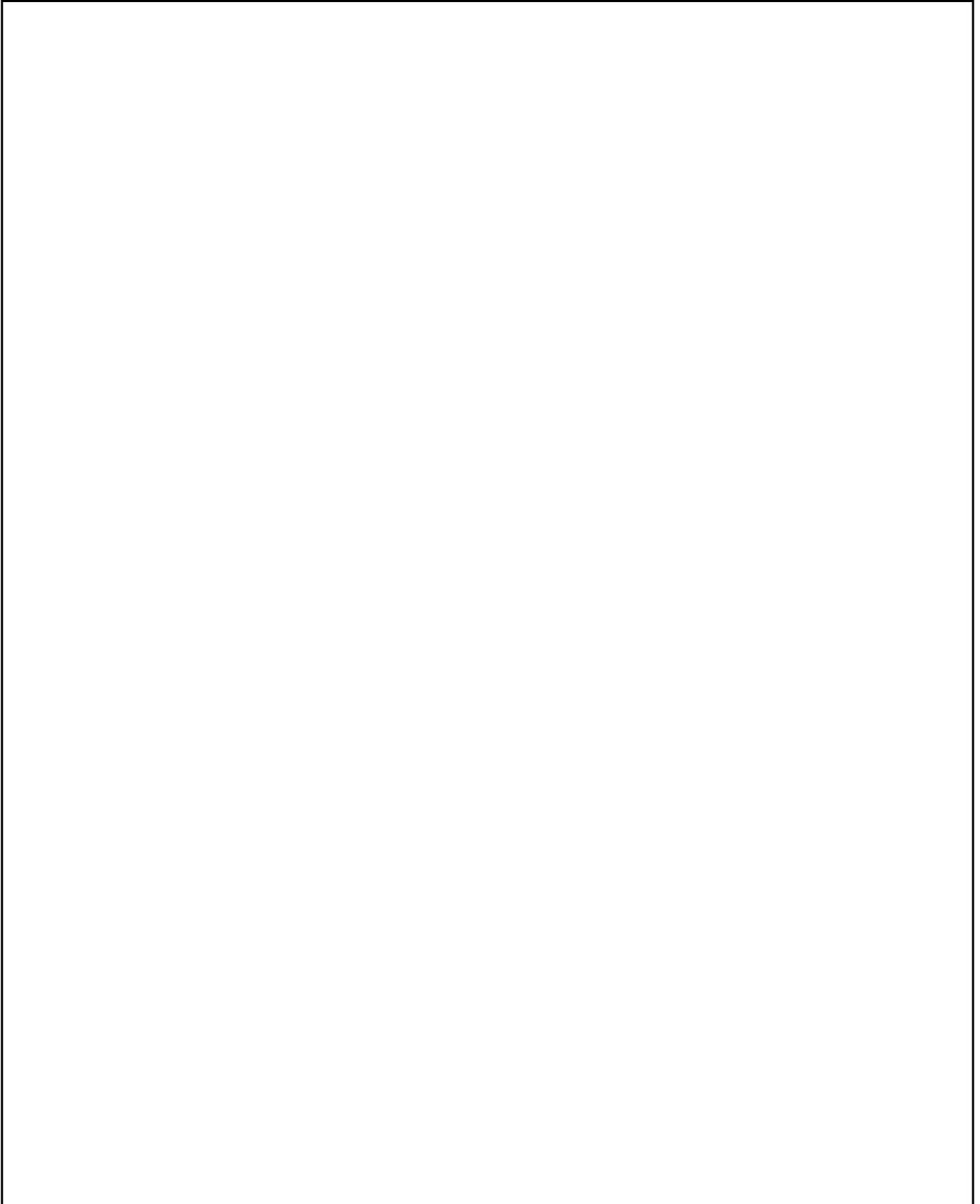
Document 2 :

Traitement des principales objections

Objection	Réponse
Un audit financier est important. Par contre un audit commercial n'apporte pas grand chose !	
Mes commerciaux vont très mal réagir si vous venez observer et critiquer leurs pratiques.	
En tant que chef d'entreprise, je suis en mesure d'évaluer tout seul la santé de mon organisation commerciale.	
Le responsable n'est pas disponible. Envoyez-nous une documentation.	
La trésorerie disponible ne permet pas de financer ce projet	

Question 7 :

Vous réalisez un modèle de fiche prospect.

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the user to draw or create a model of a prospect card.

Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients

Question 8 :

Vous listerez les principaux moyens dont peuvent disposer les clients pour entrer en relation avec l'entreprise.

- Appel entrant
-
-
-
-
-
-

Mise à jour des data client

Le taux d'obsolescence des données client peut atteindre 25 % par an. Un quart des informations sur la clientèle n'est donc plus d'actualité au bout d'une année avec toutes les conséquences commerciales et financières liées.

Question 9 :

Votre responsable vous demande de lui faire des propositions pour actualiser régulièrement la base de données clients et prospects.

Vous créez une note de service dans laquelle vous présentez vos solutions.

Un nouveau règlement (RGPD) est venu en Mai 2018 modifier le droit des entreprises concernant la collecte de la data client.

Document à lire :

<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd>

Question 10 :

Votre responsable vous demande de rédiger une synthèse qui devra résumer le contenu de ce règlement.

Vous disposez du fichier créé par le précédent commercial lors d'une campagne téléphonique (Document 3).

Celui-ci ne vous semble ni en adéquation avec le RGPD, ni efficace d'un point de vue commercial.

Question 11 :

Vous proposez des améliorations possibles de ce document.

Document 3 :

Base de données sur les prospects

Nom entreprise	Adresse entreprise	Téléphone entreprise	Date appel	Personne contactée	Vente	Adresse email personnelle dirigeant
Azurmine	4 allée des Forges	04 94 07 17 24	Avril 2018	M. Gabriel	NON	jaco@yahoo.fr
Elegance	5 chemin du vent	06 12 34 43 76	Avril 2018	Mme Gary	OUI	
	4 allée des Oliviers	01 23 45 67 92	Mai 2018	Mme Belmonte	NON	
Factory	56 route du Nord	01 56 75 00 78	Avril 2018	M. Lory	NON	pierre-bonjean@hayoo.fr
Superette du centre	76 impasse de la Tour	04 94 89 65 34	Mai 2018	M. Shasodas	NON	claudenigau Qaol.com
	6 allée des éperviers	03 67 98 32 62	Mai 2018	M. Kremer	NON	
Alain & co	Centre commercial Robine	06 12 84 90 43	Avril 2018		NON	
M. Alain	987 rue du large	alainmaron@gmail.com	Avril 2018	M. Alain	NON	
	23 avenue des champs du possible	02 98 53 46 01	Mai 2018	Mme Fleuri	OUI	
Belage Thierry		06 12 76 51 10	Mai 2018	M. Gladys	NON	thierrybel74@entreprisedubonheur.fr
Castarama	234 zone de la Pauline	06 14 82 65 04	Mai 2018	Mme Bouzian	NON	
	23 chemin de la route	06 96 75 34 78	Avril 2018	M. Gardan	NON	

On considérera que les adresses sont valides même si le code postal et le nom de la ville n'apparaissent pas.

Cette base de données est stockée sur l'ordinateur de votre responsable.