



Vous êtes stagiaires dans l'agence de Pontoise du groupe Toshiba. Vous vous renseignez sur les différentes phases du processus de vente. Le commercial que vous suivez vous donne en vrac une liste de toutes les tâches effectuées sur les 3 derniers jours (document 1). Vous classez chacune de ces tâches dans le tableau en annexe 1.

Document 1 :

1. J'analyse les bons de commande et les contrats signés la semaine dernière afin d'enrichir le fichier client de nouvelles coordonnées et d'informations sur les acheteurs.
2. Je fais des recherches afin de trouver qui est vraiment le décideur dans l'entreprise Durant. Je dois appeler aujourd'hui pour obtenir un rendez-vous !!
3. Je remplis une fiche de réclamation suite à mon rendez-vous de ce matin avec M. Viallet de la société Propeinture. Il était très mécontent de la panne de son matériel tout neuf. Il ne faut pas que cela se reproduise.
4. Suite à mon rendez-vous d'hier, je fais des recherches sur « www.infogreffe.fr » afin de vérifier la solvabilité financière de l'entreprise ROUDOX SA. La commande qu'il veut passer est très importante. Pourra-t-il payer ?
5. J'écris une lettre de mise en demeure. Mon client, M. Durosier, n'a toujours pas réglé sa facture après deux relances téléphoniques et un courrier postal.
6. Je planifie avec le technicien la livraison du matériel commandé avant-hier par mon client M. Aubry.
7. Assisté par le personnel technique, je travaille à l'établissement d'un devis pour le client SARL TYBRO. Je dois lui envoyer par mail aujourd'hui.
8. Je vérifie le trajet sur www.mappy.fr avant de partir à mon rendez-vous avec un prospect contacté par téléphone hier.
9. Je prépare un argumentaire de vente prévu être soumis aux clients de l'entreprise Lafarge sous forme d'une présentation de type Power Point.
10. Je prépare une lettre de vente que je vais envoyer à tous les prospects de la zone de chalandise afin de leur proposer le nouveau produit de mon entreprise.
11. Suite à cette lettre de vente, je prépare la relance téléphonique (méthode CROC)
12. Je suis en pleine discussion avec les acheteurs de la société Tryba. Ils sont presque convaincus. Je vais signer un bon de commande pour 10 photocopieurs.
13. Je saisi sur mon logiciel de gestion de la relation clientèle, la nouvelle commande établie avant-hier par mon fidèle client, M. Ravelli, de la société Alarme 77
14. Je rends une visite de courtoisie à mon nouveau client afin de vérifier que le matériel livré fonctionne bien.
15. Je saisi sur mon logiciel de gestion de la relation clientèle, les coordonnées des prospects récupérées sur des fiches contacts papiers lors du salon professionnel auquel j'ai assisté toute la semaine dernière.
16. J'appelle M. Gilbert de la société AD Service afin de lui expliquer les raisons du retard de livraison du matériel qu'il a commandé. Je vais lui proposer un geste commercial.
17. Je vérifie toutes les caractéristiques du photocopieur XV250 et je prépare mon argumentaire pour cet après-midi. C'est le deuxième rendez-vous avec ce client. Je veux signer un bon de commande. Je dois être convainquant.

18. Je prépare une note de synthèse pour mon responsable afin de lui indiquer nos forces et faiblesses par rapport à la concurrence.
19. Je relance pour la troisième fois M. Vitoria. Il n'a pas réglé le matériel livré il y a deux mois.
20. Je relève les coordonnées de toutes les sociétés de services de Cergy.
21. J'appelle toutes les sociétés de services de Cergy. Je leur parle de notre promotion sur le nouveau photocopier FV205. Mon but est d'obtenir un rendez vous avec le responsable des achats.
22. Je prépare une enquête de satisfaction à envoyer à tous mes clients afin d'améliorer mes rapports avec eux.

Annexe 1 : Les différentes phases du processus de vente

Phase 1 : La prospection Chercher des nouveaux clients	Phase 2 : Négociation Convaincre le prospect ou le client d'acheter	Phase 3 : Suivi et fidélisation des clients Suivre le client : le satisfaire par le produit et le service rendu Fidéliser le client : Le garder pour qu'il reste client
		

--	--	--