

# DOCUMENT DE NEGOCIATION

PFE BAC PROFESSIONNEL VENTE





Période de formation en entreprise

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la préparation à leur baccalauréat, vente (option Prospection, négociation, relation client en entreprise).

Cette formation présente un triple objectif :

- Valider l'épreuve orale de négociation du baccalauréat (épreuve sur dossier) ;
- Valider l'épreuve orale prospection (épreuve sur dossier) ;
- Mettre les élèves en immersion en entreprise.

Lors de cette formation l'élève doit se placer **dans l'action** et **mettre en pratique** ses compétences dans les domaines de la prospection et de la négociation suivants :

- **La prospection**
  - Organiser et réaliser une opération de prospection : élaborer un plan de tournée, utiliser ou concevoir des outils tels les fiches de prospection, plan d'appel, contacter le client ou prospect et mettre à jour le fichier prospect...
  - Analyser et rendre compte des résultats d'une opération de prospection ;
- **La négociation**
  - Préparer une visite : rechercher les informations sur le client et préparer la visite et les objectifs à atteindre ;
  - Découvrir le client : mise en œuvre des techniques d'accueil, relationnelles et d'approche du client (écoute, reformulation...)
- **Le suivi et la fidélisation de la clientèle**
  - Mettre à jour les documents de visite ;
  - Suivre l'exécution des commandes, livraison, paiement : détecter les erreurs, les retards et mettre en œuvre les actions de correction ;
  - Effectuer les relances clients, les ventes de réapprovisionnement ;
  - Rendre compte de ses résultats

La formation en milieu professionnel est une étape importante pour les élèves car elle leur permet de développer, **avec des professionnels**, les compétences relatives aux métiers de la vente :

- Les techniques de prospection de clientèle ;
- Les techniques relationnelles ;
- Le suivi et la fidélisation de la clientèle.

Par votre professionnalisme et votre savoir-faire, vous participez à la formation des futurs commerciaux et vendeurs.

Nous vous remercions d'accueillir nos élèves en formation dans votre entreprise et comptons sur votre bienveillance pour qu'ils soient **acteurs** de leur formation et de leur apprentissage.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Les professeurs de vente

NOM DU STAGIAIRE :

## DOCUMENT DE NEGOCIATION

A - COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES et activités types	période	
	Du Prévues	au Réalisées
<b>PROSPECTION</b>		
<b>ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>		
Recherche d'information sur l'entreprise, ses produits, les marchés		
Participation à la sélection de la cible		
Élaboration d'un plan de prospection, plan de tournées		
Constitution et/ou mise à jour d'un fichier prospects		
Utilisation d'outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, publipostage...)		
<b>RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>		
Participation à une opération de publipostage		
Émission d'appels téléphoniques		
Prise de rendez-vous		
Réalisation de prospection systématique de terrain		
Participation à des manifestations commerciales		
Traitement des contacts		
<b>NÉGOCIATION</b>		
<b>PRÉPARER LES VISITES</b>		
Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions		
Détermination des objectifs de la visite		
Sélection des outils et des supports		
<b>RÉALISER DES VENTES</b>		
Entrée en contact		
Découverte de la situation du client		
Présentation de l'offre commerciale		
Conclusion de la négociation		
Prise de congé		
<b>SUIVI ET FIDÉLISATION</b>		
<b>EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VISITES</b>		
Analyse des résultats de la visite		
Réalisation de comptes rendus de visites, mise à jour de fichiers et documents		
Transmission des informations et remontées du terrain		
<b>SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS ...</b>		
Transmission des bons de commande		
Participation au contrôle des livraisons, à la mise en service ou à l'exécution du paiement		
<b>ASSURER LA FIDÉLISATION DU CLIENT</b>		
Relance des clients		
Vente de réapprovisionnement		
Participation à des actions de suivi de la satisfaction de la clientèle (enquête téléphonique, exploitation d'opérations de fidélisation de la clientèle (enquête de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux)		
<b>RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU DU SUIVI D'ACTIVITÉ</b>		
Production d'une synthèse écrite relative à une opération de prospection		
Présentation orale de cette synthèse		
Compte rendu d'activités et de résultats lors d'entretiens avec le chef des ventes ou de réunions de		

**Il est conseillé d'établir cette grille en deux exemplaires : l'une est conservée par le tuteur en entreprise, l'autre est conservée par le professeur.**

<p><b>DATE DE LA NEGOCIATION</b></p> <p>-----</p> <p><b>SIGNATURE</b></p>	<p><b>NOM ET FONCTION DU RESPONSABLE</b></p> <p>-----</p> <p>-----</p>
---	--

# Suivi des absences et des retards

A COMPLETER PAR LE TUTEUR DE STAGE

**IMPORTANT**

Pendant le stage en entreprise, les absences ou retards relèvent à la fois du règlement intérieur du Lycée Saint Etienne et des usages pratiqués dans l'entreprise d'accueil. En effet l'organisation du travail ne peut se faire qu'en connaissance des absences et/ou des retards.

Le stagiaire doit prévenir le plus tôt possible l'entreprise et le lycée de son absence ou de son retard en le justifiant. Si celui-ci est prévisible, informez-en vos responsables à l'avance.

	1 <sup>ère</sup> semaine						2 <sup>ème</sup> semaine						3 <sup>ème</sup> semaine						4 <sup>ème</sup> semaine					
Retards	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
Matin																								
Après-midi																								
Absences																								
Matin																								
Après-midi																								

**Commentaire éventuel**

**Dates de rattrapage :**

-  
-  
-

**Cachet de  
l'entreprise**

NOM DU STAGIAIRE : .....

## DOCUMENT DE NEGOCIATION

A - COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES et activités types	période	
	Du	au
	Prévues	Réalisées
<b>PROSPECTION</b>		
<b>ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>		
Recherche d'information sur l'entreprise, ses produits, les marchés		
Participation à la sélection de la cible		
Élaboration d'un plan de prospection, plan de tournées		
Constitution et/ou mise à jour d'un fichier prospects		
Utilisation d'outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, publipostage...)		
<b>RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>		
Participation à une opération de publipostage		
Émission d'appels téléphoniques		
Prise de rendez-vous		
Réalisation de prospection systématique de terrain		
Participation à des manifestations commerciales		
Traitement des contacts		
<b>NÉGOCIATION</b>		
<b>PRÉPARER LES VISITES</b>		
Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions		
Détermination des objectifs de la visite		
Sélection des outils et des supports		
<b>RÉALISER DES VENTES</b>		
Entrée en contact		
Découverte de la situation du client		
Présentation de l'offre commerciale		
Conclusion de la négociation		
Prise de congé		
<b>SUIVI ET FIDÉLISATION</b>		
<b>EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VISITES</b>		
Analyse des résultats de la visite		
Réalisation de comptes rendus de visites, mise à jour de fichiers et documents		
Transmission des informations et remontées du terrain		
<b>SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS ...</b>		
Transmission des bons de commande		
Participation au contrôle des livraisons, à la mise en service ou à l'exécution du paiement		
<b>ASSURER LA FIDÉLISATION DU CLIENT</b>		
Relance des clients		
Vente de réapprovisionnement		
Participation à des actions de suivi de la satisfaction de la clientèle (enquête téléphonique, visite)		
Exploitation d'opérations de fidélisation de la clientèle (enquête de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux)		
<b>RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU DU SUIVI D'ACTIVITÉ</b>		
Production d'une synthèse écrite relative à une opération de prospection		
Présentation orale de cette synthèse		
Compte rendu d'activités et de résultats lors d'entretiens avec le chef des ventes ou de réunions de l'équipe		

Il est conseillé d'établir cette grille en deux exemplaires : l'une est conservée par le tuteur en entreprise, l'autre est conservée par le professeur.

<p><b>DATE DE LA NEGOCIATION</b></p> <p>.....</p> <p><b>SIGNATURE</b></p>	<p><b>NOM ET FONCTION DU RESPONSABLE</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--