

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT
SESSION 2024
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

FICHE SUJET – CANDIDAT-

CONCESSIONNAIRE

● **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client**

○ **Organisation et Animation d'un Evènement commercial**

MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION			
Objet de l'activité	Négociation d' une offre commerciale		
Date(s) et durée	<i>Aujourd'hui. 15 MN</i>		
Lieu	Dans vos locaux à la concession		
Délimitation de Séquence(s)	De la découverte à la négociation, en respectant les étapes de vente.		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser...).	Après une visite dans votre showroom, Camille SARRO est venue et a laissé ses coordonnées pour être recontactée. Vous l' avez rappelée et fixé un RDV dans vos locaux. Entretien de négociation de la découverte à la signature		
Objectifs de la simulation	Signer un bon de commande ou une option sur le véhicule		
Informations à exploiter	Camille SARRO est à la recherche d'un petit véhicule d'occasion ou neuf. Elle en a besoin pour ses déplacements professionnels. Elle recherche avant tout un véhicule conforme aux nouvelles normes de pollution. Elle s'inquiète des nouvelles normes Crit'Air et s'orienterait vers un véhicule essence ou électrique...ou hybride Son budget est fixé à 20 000€ maximum		
Contrainte(s)	Elle est pressée.		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">VOUS : Commercial junior embauché récemment chez TOYOTA et en charge de signer de nouveaux clients</td> <td style="width: 50%; border: none;">JURY : Camille SARRO particulier cherche un véhicule d'occasion ou neuf pour elle.</td> </tr> </table>	VOUS : Commercial junior embauché récemment chez TOYOTA et en charge de signer de nouveaux clients	JURY : Camille SARRO particulier cherche un véhicule d'occasion ou neuf pour elle.
VOUS : Commercial junior embauché récemment chez TOYOTA et en charge de signer de nouveaux clients	JURY : Camille SARRO particulier cherche un véhicule d'occasion ou neuf pour elle.		

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT
SESSION 2024
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE



FICHE SUJET – CANDIDAT

● **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client**

○ **Organisation et Animation d'un Evènement commercial**

MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION			
Objet de l'activité	Négociation d' une offre commerciale		
Date(s) et durée	<i>Aujourd'hui. 15 minutes</i>		
Lieu	Dans les locaux du client		
Délimitation de Séquence(s)	L'entretien complet en respectant les étapes du processus de vente		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser...).	C'est votre première rencontre. Lors d' une opération de prospection téléphonique, vous avez obtenu un RDV physique dans les locaux du prospect.		
Objectifs de la simulation	Signer un bon de commande		
Informations à exploiter	Dominique MARTIN souhaite commander des produits personnalisables pour ses clients à l'occasion de la nouvelle année 2024 <ul style="list-style-type: none"> • 100 calendriers au format prédéfini A4 spirale grand côté et blanche • 50 bouteilles isothermes au logo de l'entreprise Vous êtes en concurrence avec une entreprise de la région		
Contrainte(s)	Vos délais de livraison sont longs et votre marge de manœuvre en termes de remise est réduite.		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">VOUS : Commerciale junior embauchée récemment et en charge de signer de nouveaux clients</td> <td style="width: 50%; border: none;">JURY : Dominique MARTIN : dirige une entreprise de rénovation</td> </tr> </table>	VOUS : Commerciale junior embauchée récemment et en charge de signer de nouveaux clients	JURY : Dominique MARTIN : dirige une entreprise de rénovation
VOUS : Commerciale junior embauchée récemment et en charge de signer de nouveaux clients	JURY : Dominique MARTIN : dirige une entreprise de rénovation		

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT
SESSION 2024
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

IMMOBILIER

FICHE N°2

FICHE SUJET – CANDIDAT

Négociation et Accompagnement de la Relation Client

V Organisation et Animation d'un Evènement commercial

MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION			
Objet de l'activité	Négociation managériale		
Date(s) et durée	<i>Aujourd'hui. 15 MN</i>		
Lieu	Dans le bureau de votre responsable		
Délimitation de Séquence(s)	Argumentation à la prise de décision		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser...).	Vous avez demandé un RDV avec votre responsable Mme DUCROC afin de voir avec elle comment organiser un évènement clients. Entretien afin de conclure l'organisation de cet évènement		
Objectifs de la simulation	Convaincre votre responsable		
Informations à exploiter	A l'occasion de la foire de Cavaillon vous tentez de convaincre votre responsable d'y participer. Cette foire attire beaucoup de monde et ce serait l'occasion pour votre agence immobilière d'augmenter sa visibilité. Vous avez apporté des éléments convaincants à votre responsable qui s'inquiète du coût et du temps que cela va prendre		
Contrainte(s)	Prouver que cet évènement aura un retour positif		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	<table border="0"> <tr> <td>VOUS : Commerciale junior embauchée récemment.</td> <td>JURY : Mme DUCROC, Votre responsable</td> </tr> </table>	VOUS : Commerciale junior embauchée récemment.	JURY : Mme DUCROC, Votre responsable
VOUS : Commerciale junior embauchée récemment.	JURY : Mme DUCROC, Votre responsable		

**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT
SESSION 2024
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE**



FICHE SUJET – CANDIDAT-

- **Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client**
- **Organisation et Animation d'un Evènement commercial**

MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION			
Objet de l'activité	Négociation d' une offre commerciale		
Date(s) et durée	<i>Aujourd'hui. 15 MN</i>		
Lieu	Dans les locaux du client		
Délimitation de Séquence(s)	L'entretien complet en respectant les étapes du processus de vente		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser...).	Dominique SARRO a repéré un bien à la vente sur Avignon qui pourrait lui convenir, il a laissé ses coordonnées et vous l'avez rappelé pour effectuer une visite. La visite a été concluante mais il a vu aussi un autre bien avec une autre agence immobilière qui lui plaît.		
Objectifs de la simulation	Signer une option sur le bien ou une nouvelle date de visite		
Informations à exploiter	Dominique SARRO s'installe dans la région pour son travail. Il a fait le tour des agences immobilières de la région pour trouver une maison de type T4 avec jardin. Il ne souhaite pas faire construire. Votre maison a un avantage car il est plus proche de son travail. Il est dans une phase de décision finale.		
Contraintes	Sa fourchette de prix va dépendre de son coup de cœur...et de son budget est fixé à 300 000 €. Votre bien est le plus cher : 320 000€ L'agence concurrente propose un bien dans ses prix mais plus éloigné.		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">VOUS : Commercial embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients. Vous n'avez pas atteint vos objectifs</td> <td style="width: 50%;">JURY : Particulier qui s'installe dans la région</td> </tr> </table>	VOUS : Commercial embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients. Vous n'avez pas atteint vos objectifs	JURY : Particulier qui s'installe dans la région
VOUS : Commercial embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients. Vous n'avez pas atteint vos objectifs	JURY : Particulier qui s'installe dans la région		

**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT
SESSION 2024
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE**

**PANNEAUX
PHOTOVOLTAÏQUES**

FICHE SUJET – CANDIDAT

- Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client
- Organisation et Animation d'un Evènement commercial

MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION			
Objet de l'activité	Négociation d' une offre commerciale		
Date(s) et durée	<i>Aujourd'hui. 15 MN</i>		
Lieu	Dans les locaux du client		
Délimitation de Séquence(s)	De la découverte à la négociation en respectant toutes les étapes du processus de décision.		
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser...).	Dominique VERRIN a entendu parler de votre entreprise suite à une réunion organisée par vous dans son quartier. Il a laissé ses coordonnées et vous l'avez rappelé pour fixer un RDV. Entretien de découverte et argumentation.		
Objectifs de la simulation	Signer un bon de commande ou reprendre un second RDV		
Informations à exploiter	Dominique VERRIN est propriétaire d'une grande maison et il a constaté une augmentation de sa facture d'électricité de 30 %. Il vient de se faire installer des climatiseurs qui vont encore augmenter sa facture. Il a eu des RDV avec un de vos concurrents Il se méfie des installateurs de panneaux photovoltaïques car il y a eu beaucoup d'arnaques dans ce secteur notamment du matériel en provenance de Chine		
Contrainte(s)	Besoin d'être rassuré et il s'inquiète de l'aspect « esthétique » Vous êtes 10% plus cher que votre confrère qui fait des promotions actuellement.		
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">VOUS : Commercial junior embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients</td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">JURY : Dominique VERRIN particulier qui recherche des solutions alternatives en termes d'énergie</td> </tr> </table>	VOUS : Commercial junior embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients	JURY : Dominique VERRIN particulier qui recherche des solutions alternatives en termes d'énergie
VOUS : Commercial junior embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients	JURY : Dominique VERRIN particulier qui recherche des solutions alternatives en termes d'énergie		

**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT
SESSION 2024
E4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE**

**PERSONNALISATION
D'OBJETS**

FICHE SUJET – CANDIDAT-

- Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client
- Organisation et Animation d'un Evènement commercial

MODIFICATION DES PARAMÈTRES À PRENDRE EN COMPTE PAR LE CANDIDAT POUR LA SIMULATION	
Objet de l'activité	Négociation d' une offre commerciale
Date(s) et durée	<i>Aujourd'hui. 15 MN</i>
Lieu	Dans les locaux du client
Délimitation de Séquence(s)	De la découverte à la négociation en respectant toutes les étapes du processus de vente
Historique de la relation Relation à l'entreprise Objectif → définir à quel moment de cette relation vous intervenez et le travail que vous devez encore fournir (convaincre, fidéliser...).	Lors d'une campagne de prospection, vous avez réussi à prendre RDV avec Camille DUPONT qui est responsable de la Fédération des entrepreneurs de la région. Ce sera une première rencontre
Objectifs de la simulation	Signer un bon de commande ou prendre un second RDV
Informations à exploiter	Camille DUPONT est à la recherche d'un prestataire qui lui propose la personnalisation de différents Goodies (Mugs, Stylos..). Elle souhaite des Goodies pour les partager avec ses adhérents. Elle souhaite un devis pour 30 mugs et 30 stylos Elle aura besoin dans le futur d'autres goodies. Elle peut être pour vous un excellent client ambassadeur pour vous recommander auprès de ses entreprises adhérentes. Plus qu'un fournisseur, elle recherche un partenaire.
Contrainte(s)	Elle recherche le prix ET la qualité. Vous êtes plus cher de 10% que RGS votre principal concurrent.
Acteur(s) concernés (statut/rôle)	VOUS : Commercial j embauché récemment et en charge de signer de nouveaux clients JURY : Camille DUPONT, responsable de la Fédération