

# Préparation de l'entretien

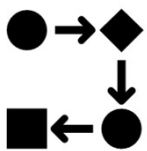


Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

Préparation d'un entretien à distance avec ma collègue qui va me former sur une nouvelle procédure.

Préparation d'un appel téléphonique avec un fournisseur pour le suivi d'une commande.

Préparation d'un retour hebdomadaire avec ma formatrice.



La théorie ou le processus

Identifier la forme de l'entretien

Identifier le type de client

Préparer des questions ouvertes

Vérifier le temps à disposition

Préparer des questions fermées

Anticiper ma prise de note



Savoir-être

Être discipliné-e

Savoir prioriser

Être organisé-e

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Construction d'un fil rouge

Techniques de questionnement

Gestion du temps

Prise de notes

Les bons réflexes

- Prendre des notes
- Se préparer réellement
- Être à l'heure
- Être habillé correctement
- Etablir un ordre de priorité dans l'entretien
- Préparer un fil rouge
- Être au clair sur le sujet ou faire des recherches
- Prendre un catalogue ou créer un schéma pour le client



Les mauvais réflexes

- Ne pas se préparer (croire que nos questions sont prêtes dans notre tête mais ne pas les noter sur un papier)
- Ne pas être prêt pour l'entretien
- Oublier de prendre des notes



# Accueil du client

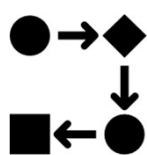


Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

Accueil d'un nouveau collaborateur

Accueil d'un fournisseur

Accueil à la réception de tous types de client



La théorie ou le processus

Préparer la salle

Le client s'annonce et présentation au client, bienvenue

Mettre à l'aise le client et proposer à boire

Indiquer au client où il peut attendre

Small talk

Indiquer la suite



Savoir-être

Ouvert-e

Serviable

Coutois-e

Disponible

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Small talk

Appeler le client de manière personnalisée (Monsieur BAUM)

Proposer de l'eau ou un café

Les bons réflexes



- Saluer de manière appropriée
- Être souriant-e
- Indiquer les prochaines étapes
- Indiquer où la personne peut attendre
- Être attentif lorsque le client dit son nom
- Savoir se présenter brièvement

Les mauvais réflexes



- Ne pas se montrer disponible
- Être «froid et distant»
- Être trop «chaleureux»
- Prendre son client pour son ami-e
- Oublier de prévenir l'hôte du client

# Compréhension des besoins du client



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

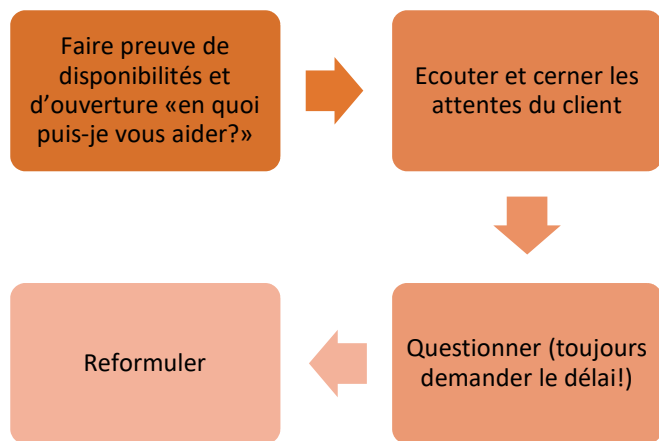
Mon formateur me confie une nouvelle tâche à effectuer pour la semaine prochaine

Un client souhaite se renseigner sur les produits et services de mon entreprise

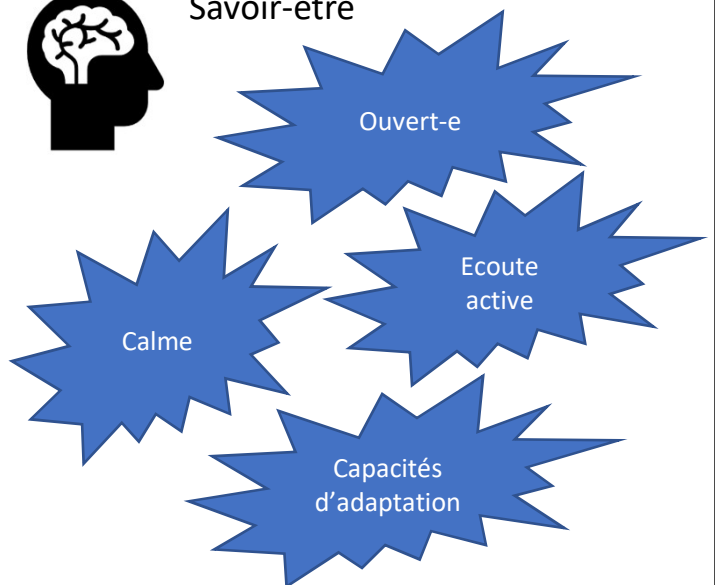
Une collègue me contacte par Teams en distanciel et a une demande pour moi...



La théorie ou le processus



Savoir-être



Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Ecoute active

Techniques de questionnement :  
question ouverte et fermée

Prise de notes

Les bons réflexes

- Prendre de quoi noter
- Chercher à comprendre
- Faire preuve d'humilité si je ne sais pas
- Avoir des questions réflexes à poser
- Partager sa prise de note en live si en distanciel



Les mauvais réflexes

- Interrompre le client
- Ne pas oser poser des questions
- Demander plusieurs fois les mêmes informations car je n'ai pas pris de notes



# Discussion d'information



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

Je renseigne mon client sur la procédure à suivre par rapport à sa demande

J'informe ma formatrice sur ce que j'ai appris dans les cours interentreprises

J'explique à un nouvel apprenti ce qu'est un mandat pratique



La théorie ou le processus

Je me renseigne et maîtrise le sujet / la procédure en amont de l'entretien

J'explique le déroulement de cet entretien

Je crée un schéma explicatif ou je m'appuie sur un document explicatif déjà existant

Je donne les informations nécessaires à mon client

Je vérifie que mon client a bien compris

Je lui demande s'il a encore des questions



Savoir-être

Clair

Concis

Gestion du temps

Patient

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Utilisation d'un fil rouge

Créer un schéma en informant le client et lui donner à la fin

CQQCOQP

Les bons réflexes

- Suivre un fil conducteur
- Utiliser des phrases claires et concises
- Être précis dans les termes utilisés
- Gérer le temps à disposition
- Faire preuve d'humilité si je ne sais pas
- Donner un récapitulatif à la fin de l'entretien au client



Les mauvais réflexes

- Faire preuve d'impatience
- Répéter en utilisant les mêmes mots et la même méthode si le client n'a pas compris



# Discussion de conseils



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

Je conseille mon client sur les services de mon entreprise

Je conseille un apprenti sur comment s'intégrer dans son département

Je conseille un client sur le meilleur moyen pour recevoir sa commande à temps



La théorie ou le processus

Je me renseigne et maîtrise le sujet / la procédure en amont de l'entretien

Je m'informe sur le niveau d'information du client

J'insiste sur les avantages

Je conseille et argumente mes propos de manière ciblée

J'écoute les réactions du client

Je reformule et m'adapte



Savoir-être

Ecoute active

Clarté

Gestion du temps

Empathie

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Techniques d'argumentation

Ecoute active

Reformulation

Prendre des notes

Les bons réflexes

- Tenir compte du niveau d'information du client
- Avoir un discours argumentatif
- Insister sur les avantages
- Laisser le client parler jusqu'au bout



Les mauvais réflexes

- Être entêté
- Ne pas prendre en compte le retour du client
- Interrompre le client



# Argumentaires commerciaux



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

Je propose à un client une solution adaptée à sa demande

J'expose à un client les avantages et bénéfices à passer par mon entreprise

J'expose à mon groupe de projet les raisons pour lesquelles l'entreprise devrait octroyer un budget à tel projet



La théorie ou le processus

Je maîtrise mon sujet et me renseigne sur le client

Je construis mon argumentaire commercial

J'expose les bénéfices de mon offre

J'énumère les avantages de mon offre

Je prépare mes arguments factuels et émotionnels

Répondre aux objections du client



Savoir-être

Bonne communication

Assertivité

Gestion du temps

Ecoute active

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Préparation

Maîtrise du fil conducteur

Se préparer aux objections

Reprendre les termes du client

Les bons réflexes

- Tenir compte du niveau d'informations du client
- Avoir un discours argumentatif
- Insister sur les avantages
- Insister sur les bénéfices pour le client
- Laisser le client parler jusqu'au bout
- Se préparer aux objections
- Influencer positivement



Les mauvais réflexes

- Proposer une solution inadaptée
- Trop mettre la pression au client
- Se perdre dans ses propos
- Se laisser déstabiliser
- Être trop familier



# Réclamation

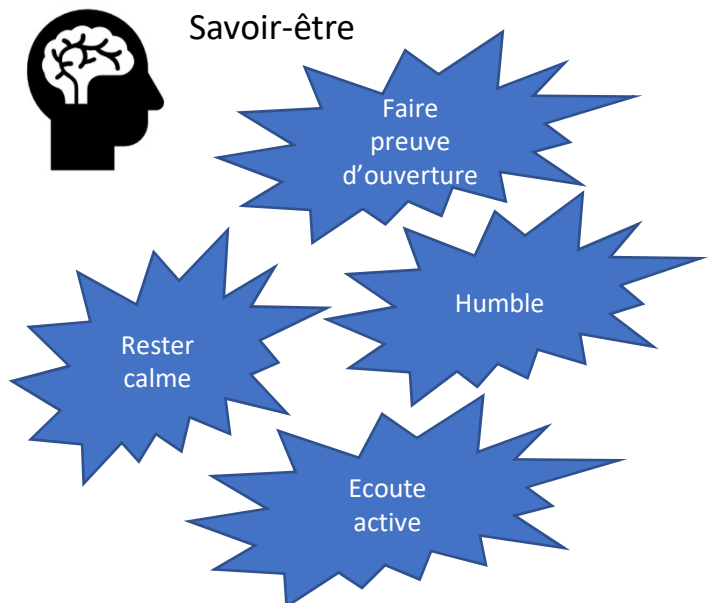
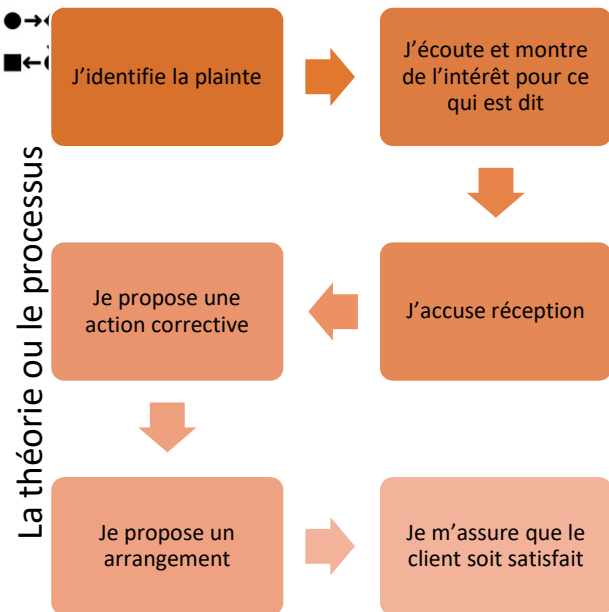


Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

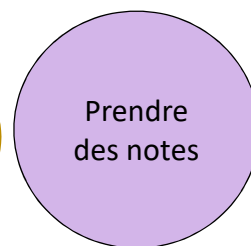
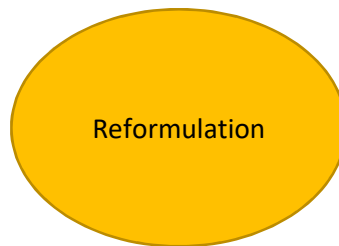
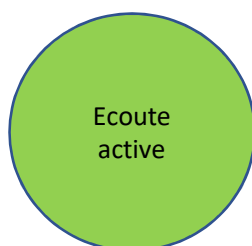
Ma formatrice me rappelle que j'ai oublié de lui remettre le projet dans le délai imparti

Mon collègue m'envoie un courriel dans lequel il m'indique que le document envoyé est incomplet

Mon client fait un suivi de sa commande car il ne l'a toujours pas reçue



Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Les bons réflexes



- Rester calme
- Dissocier le problème de la personne
- Identifier les faits et retracer l'historique
- Prendre en compte la partie émotionnelle
- Admettez vos lacunes en fonction de la situation
- Proposer des solutions
- Demander de l'aide si besoin
- Faire preuve d'empathie

Les mauvais réflexes



- S'énervier
- Trop chercher à comprendre le détail des faits et en oublier d'être orienté solution
- Faire répéter plusieurs fois la personne
- Être arrogant
- Ne pas chercher à comprendre

# Prise de congé



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

Je conclus l'entretien à distance avec mon collègue

Je raccompagne mon client à la réception suite à notre rendez-vous

Je suis au téléphone avec mon formateur et je vais raccrocher



La théorie ou le processus

Reformuler et conclure professionnellement

Prévoir la suite

Remercier

Rassurer

Raccompagner



Savoir-être

Civilité

Politesse

Courtoisie

Gratitude

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Soigner la relation avec le client

Laisser une bonne dernière image au client

Raccompagner

Les bons réflexes



- Remercier le client pour cet échange (Féliciter le client pour sa décision)
- Rassurer le client
- Soigner sa relation
- Laisser une bonne image au client
- Raccompagner (si en présentiel)

Les mauvais réflexes



- Manquer d'assurance
- Ne pas oser clore l'entretien

# Suivi de l'entretien



Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)

J'envoie un courriel de suivi suite à l'entretien que j'ai eu avec mon client

Je rentre les nouvelles informations de mon client dans mon CRM

Je confirme à mon client avoir effectué les actions convenues ensemble suite à sa réclamation



La théorie ou le processus

Reprendre ses notes suite à l'entretien

Effectuer les actions de suivi convenues

Mettre à jour la base de données clients

Confirmer au client que le nécessaire a été fait



Savoir-être

Proactif

Discipliné

Ouvert

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Soigner la relation avec le client

Confirmer que le nécessaire a été fait

Laisser une ouverture (rester à disposition)

Les bons réflexes



- Effectuer le suivi à temps
- Confirmer que le nécessaire a été fait
- Ajouter les nouvelles données dans le CRM

Les mauvais réflexes



- Oublier de confirmer au client que le nécessaire a été fait