

BTS Négociation Relation Client Session....	
E4 – Communication Commerciale	Fiche de situation N° 2

SITUATIONS DE	<input checked="" type="checkbox"/>	COMMUNICATION/ NÉGOCIATION MANAGERIALE	<input type="checkbox"/>	NÉGOCIATION VENTE	<input type="checkbox"/>	AUTRES SITUATIONS DE COMMUNICATION COMMERCIALE
---------------	-------------------------------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

TITRE : Entretien de recrutement avec M. Martin de l'entreprise XXXXXX

ÉTUDIANT(E)

Nom : XXXXX

Prénom : XXXXX

CADRE PROFESSIONNEL DE REFERENCE

Nom de l'entreprise¹ : XXXX

Adresse : XXXXX

Activité : Vente de produit cosmétique et post-chirurgicaux

Service : Commercial

LIEU DE LA COMMUNICATION :

DATE(S), PERIODES :

ACTEURS IMPLIQUES DANS LA SITUATION

Nom	Qualité
XXXX	Directeur commercial
XXXX	Étudiante en BTS NRC

OUTILS DE COMMUNICATION/NEGOCIATION (à apporter le jour de l'épreuve) :

Candidat :

- CV
- Lettre de motivation
- Informations sur l'entreprise
- Bloc note

Recruteur :

- Profil de poste
- Questions
- Grille d'analyse de candidature

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N° 2
Nom : XXXX		Prénom : XXXX
CONTEXTE GENERAL DE LA RELATION		
Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...	XXXXXX créée en 2009 est une SARL au capital de 8 000 €. Il s'agit d'une entreprise qui vend des cosmétiques (crème cicatrisante), ainsi que des vêtements de contentions et plaques de silicones. XXXX vend ses produits aux cliniques esthétiques et aux chirurgiens. Les deux principaux concurrents de XXX sont (Cereplas et Medical Z) Pour conquérir des clients XXXX prospecte par téléphone et en face à face.	
CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION		
	MOI	L'AUTRE
Positionnement <i>Statut et rapport de place</i>	Statut : Étudiante, candidate pour un poste de stagiaire. Rôle : Montrer ma motivation et mon sérieux. Rapport de place : Asymétrique dominé accepté	Statut : Directeur commercial Rôle : Présenter l'entreprise, me poser des questions. Rapport de place : Asymétrique dominant accepté
Contexte spatio-temporel	L'entretien s'est passé le vendredi 23 octobre, à 8h du matin et il a durée environ une heure. L'entretien s'est déroulé dans les locaux de XXXX à XXXX, les locaux étaient spacieux, il s'agissait d'un open-space avec plusieurs bureau.	
Éléments de diagnostic sociologique <i>- acteurs : âge, sexe</i> <i>- entreprise : image, valeurs...</i>	Femme de 19 ans, Valeur : Sérieux	Homme d'environ une trentaine d'années, directeur commercial Image : Entreprise jeune et nouvelle.
Éléments de diagnostic psychologique	Personnalité : Sérieuse, motivée et dynamique.	Personnalité : Attentive, professionnel.
Problématique personnelle <i>Enjeux, objectifs, marge de manœuvre...</i>	Enjeux opératoires : Réussir l'entretien, obtenir le poste de stagiaire. Enjeux symboliques : Prouver mes compétences à mon interlocuteur et mes professeurs. Enjeux identitaires : Adopter une attitude professionnelle. Objectifs : Qualitatif : Donner une bonne image de moi Quantitatif : Objectif à court terme : Réussir mon entretien. Objectif à long terme : Réaliser un bon stage.	Enjeux opératoires : Recruter une stagiaire commerciale. Enjeux symboliques : Trouver une stagiaire compétente, qui saura s'adapté à l'équipe. Enjeux identitaires : Véhiculer une bonne image de l'entreprise.
OBJET DE LA NEGOCIATION		
- Confrontation de mes compétences et des compétences attendues - Descriptif des missions		

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N° 2
NOM : XXXX		Prénom : XXXX
DEROULEMENT DE LA SITUATION		
PHASES	DESCRIPTION	
Historique	<p>Le 19/10/2009 : J'envoie ma candidature par courriel à l'entreprise XXX, suite à une proposition de stage transmise par une amie, elle même stagiaire dans l'entreprise.</p> <p>Le 20/10/2009 : M XXXX, directeur commercial de l'entreprise m'envoie un courriel en réponse à ma candidature afin de convenir d'un entretien dans les locaux de l'entreprise.</p>	
Prise de contact	<p>Le 23/10/2009 : J'ai rendez-vous à 8h avec M. XXX. J'arrive avec un peu d'avance. Je monte directement à l'étage comme me l'avait demandé M. XXX dans le courriel.</p> <p>J'arrive dans les bureaux de l'entreprise à 8h. M. XXXX m'ouvre la porte je le salue et me présente. Nous, nous dirigeons ensuite à son bureau ou il m'invite à m'asseoir il s'agit d'un open space délimité par quelques cloisons.</p>	
Phase de découverte du candidat	MXXXX me demande de me présenter, de présenter ma formation, mes expériences et diplômes, le contenu de mon stage et mes motivations pour le BTS ainsi que pour l'obtention de ce stage.	
Présentation de l'entreprise	M. XXXX me présente son entreprise, ses produits. Il me présente les missions dont j'aurais éventuellement la charge.	
Objections	Le directeur aborde avec moi les périodes de présence en entreprise et la gratification. Je lui donne alors la proposition de stage que mes professeurs m'avais remis avec les périodes de dates, il me répond alors qu'il lui convienne. Je lui parle de la gratification, il me dit que cela ne pose pas de problème.	
Prise de congés	M. XXXX me dis qu'il a d'autres candidat à voir et qu'il me communiquera par courriel sa décision. Il me salue et me raccompagne à la porte.	
EVALUATION DE LA RELATION		
Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique		
<p>Résultats : Le soir même de l'entretien j'ai reçu un mail de M. XXXX me disant qu'il avait retenue ma candidature et qu'il me renverrais mes offres de stages remplis et signé. Quelques jours plus tard il m'a envoyé un courriel pour me dire qu'il revenais sur sa décision et qu'il ne souhaitais plus recruter un nouveau stagiaire suite à un changement stratégique</p> <p>Difficultés rencontrées : Je n'ai pas rencontré de difficulté particulière mon interlocuteur à su me mettre à l'aise.</p> <p>Analyse critique : Mon entretien c'est bien déroulée j'ai su atteindre mes objectifs à court terme, je n' ai pas pris la décision final de M. XXXXX comme un échec personnel car celle-ci était due à un changement stratégique.</p>		

