

**BTS Négociation Relation Client
Session 2011**

E4 - Communication Commerciale

Fiche de situation N°1

SITUATIONS DE COMMUNICATION/
NÉGOCIATION NÉGOCIATION / AUTRES SITUATIONS DE
MANAGERIAL VENTE COMMUNICATION
E COMMERCIALE

TITRE : PROSPECTION TELEPHONIQUE ET NEGOCIATION D'UN RENDEZ-VOUS POUR L'INGENIEUR COMMERCIAL

ÉTUDIANT(E)

Nom : COURTIAL

Prénom : STEPHANY

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE

**Nom de l'entreprise¹ : COFELY GDF SUEZ Adresse : NICE LA PLAINE – BÂT A1
ENERGIE SERVICES AV. EMMANUEL PONTREMOLI
06201 NICE CEDEX 3**

**Activité : SERVICES EN EFFICACITE Service : COMMERCIAL
ENERGETIQUE ET ENVIRONNEMENTALE**

**LIEU DE LA COMMUNICATION : DATE(S), PÉRIODE(S) : 07/04/2010
LOCAUX DE L'AGENCE IMMOBILIERE A CANNES**

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION

NOM	QUALITÉ
Mlle Stéphanie COURTIAL	Assistante commerciale
Mme SYNDIC	Responsable de la gestion des Copropriétés

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

OUTILS DE COMMUNICATION :

Listing des syndicats situés sur le territoire géré par notre agence
Planning de l'ingénieur commercial, Monsieur Prioris
Bloc-notes et stylo

OUTILS DE NÉGOCIATION :

Argumentaire téléphonique
Traitement des objections
Listing des copropriétés gérées et des syndicats correspondants

¹ Ou de l'organisation

COMMUNICATION COMMERCIALE		Fiche de situation N°1	
NOM : COURTIAL		Prénom : STEPHANY	
CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA RELATION			
Aspects juridiques, socio-économiques, organisationnels, mercatiques...	COFELY est une SA née de la fusion entre COFATHEC et ELYO en 2009. Elle fait partie du groupe GDF SUEZ, branche Energie Services. L'entreprise conçoit, met en œuvre et exploite des solutions permettant de mieux utiliser les énergies et de réduire leur impact environnemental pour répondre aux objectifs du Grenelle de l'environnement. La stratégie de distribution de l'entreprise se fait essentiellement en B to B et surtout par réponse aux Appels d'Offres. Pourtant, l'ingénieur commercial se doit aussi de faire de la prospection afin de trouver des affaires qui ne passent pas dans les procédures d'Appel d'Offres. Je suis ainsi chargée de contacter des cabinets de gestion immobilière afin de planifier des rendez-vous pour l'un d'eux, Monsieur Prioris. Après plusieurs appels à différentes agences, je parviens à passer le barrage de la standardiste et à joindre Madame SYNDIC de l'agence Urbania.		
CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION			
	MOI		L'AUTRE
Positionnement <i>Statut et rapport de place</i>	Assistante commerciale, je suis chargée la première étape de prospection, à savoir contacter les syndicats de la Côte d'Azur et prendre des rendez-vous pour le commercial.		Responsable de la gestion des copropriétés pour l'agence Urbania de Cannes, elle ne s'attend pas à recevoir mon appel.
Contexte spatio-temporel	Je me trouve dans mon bureau, l'ordinateur est allumé sur le planning de l'ingénieur commercial et j'ai un bloc-notes devant moi. J'appelle le 7 avril 2010 à 10 heures et 10h15.		Elle se trouve dans son bureau, situé à Cannes. La standardiste lui transmet mon appel à 10h15 le 7 avril 2010.
Éléments de diagnostic sociologique - <i>acteurs : âge, sexe</i> - <i>entreprise : image, valeurs...</i>	Femme de 22 ans, j'essaie de promouvoir mon entreprise et les services que nous proposons pour que mon interlocutrice désire recevoir le commercial.		Femme d'une quarantaine d'années selon sa voix au téléphone, elle nous connaît déjà puisque nous avons deux contrats sur des copropriétés.
Éléments de diagnostic psychologique	- <u>SONCAS</u> : Sympathie - <u>AT</u> : Parent - <u>PNL</u> : Auditif - <u>Stratégie utilisée</u> : Je tente d'intéresser mon interlocutrice en ciblant avant tout ses besoins		- <u>SONCAS</u> : Confort et Sécurité - <u>AT</u> : Adulte - <u>PNL</u> : Auditif
Problématique personnelle <i>Enjeux, objectifs, marge de manœuvre...</i>	<u>Enjeux</u> : Permettre au commercial de rencontrer des responsables de syndicats <u>Objectifs</u> : Planifier au moins 2 rendez-vous par semaine pour l'ingénieur commercial. <u>Marge de manœuvre</u> : J'ai plusieurs arguments à opposer aux objections de ma correspondante, je ne manque pas de bien les mémoriser avant d'appeler		<u>Enjeux</u> : Voir si notre offre peut répondre à des besoins constatés dans certaines copropriétés. <u>Objectifs</u> : Conclure de nouvelles affaires et faire des économies sur la gestion des copropriétés. <u>Marge de manœuvre</u> : garder l'exploitant actuel et renégocier le contrat pour réaliser des économies en gardant la même entreprise.
OBJET DE LA NÉGOCIATION ²			
<p>J'ai pour but de joindre la personne chargée des syndicats de copropriétés afin de lui présenter notre entreprise.</p> <p>Je dois d'abord vérifier que l'agence que j'appelle s'occupe bien de la gestion de copropriétés.</p> <p>Il faut aussi que j'arrive à passer le barrage que pourrait faire la standardiste lorsque j'appelle.</p> <p>Je dois parvenir à planifier un rendez-vous entre la responsable de Syndicats et notre ingénieur commercial.</p>			

² Deux pages d'annexes peuvent être ajoutées à la fiche pour compléter cette partie.

NOM : COURTIAL

Prénom : STEPHANY

DÉROULEMENT DE LA SITUATION

PHASES	DESCRIPTION
PROSPECTION	Après avoir établi une liste de tous les syndics présents sur la Côte d'Azur, Monsieur Prioris m'a chargée de prendre contact avec les agences chargées de la gestion de copropriétés et de prendre rendez-vous uniquement le jeudi, si le responsable est intéressé. Je commence par me préparer avant de téléphoner : bloc notes et stylo pour noter les remarques que je peux faire, planning de Monsieur Prioris afin de noter tout de suite le rendez-vous, listing téléphonique des agences, et récapitulatif des affaires que nous avons avec chacune d'elles.
PREPARATION PERSONNELLE	
PREMIER APPEL	J'ai ensuite pu commencer à téléphoner . Je contacte l'agence Urbania Cannes. La standardiste prend mon appel. Je lui explique brièvement qui je suis et lui expose l'objet de mon appel. Elle me met alors en attente pour se renseigner sur la disponibilité de la responsable. Elle reprend ma ligne pour m'informer que Mme Syndic est actuellement en ligne et me demande de rappeler dans une dizaine de minutes .
SECOND APPEL	Pendant ce temps, j'en profite pour contacter d'autres agences. Puis, un quart d'heure plus tard, je rappelle l'agence et la standardiste me répond. Elle contacte rapidement Mme Syndic pour ensuite lui transférer mon appel . Je me présente alors à nouveau, et lui précise que je travaille pour l'entreprise Cofely GDF SUEZ. Elle me dit alors qu'elle nous connaît. En effet, je lui rappelle que nous avons actuellement deux contrats en cours avec eux, et que nous aimerions voir si elle serait intéressée pour travailler davantage avec nous. Elle nous dit qu'actuellement elle n'a rien à nous proposer mais qu'elle va y réfléchir. Je tente alors de lui présenter mon argument principal , que l'ingénieur commercial souhaite développer dans ses nouvelles offres : le Développement Durable. Je lui indique donc que nous essayons de rénover les copropriétés pour qu'elles participent à notre action en matière de Développement Durable tout en réalisant des économies sur le long terme. Elle m'arrête en disant qu'elle est satisfaite des prestations actuelles sur ses copropriétés et qu'elle n'a pas l'intention de changer d'exploitant pour le moment. Je lui demande alors sur un ton étonné pourquoi elle ne veut pas faire d'économies alors qu'elle en a l'occasion. Elle m'explique alors qu'elle n'y croit pas car, étant donné l'envergure de notre entreprise, nos prestations sont élevées et qu'elle craint que même en baissant nos prix, nous resterions toujours à un prix élevé. Je lui dis alors que le mieux pour vérifier sa théorie est d'accepter de rencontrer notre ingénieur commercial , qui sera ravi de lui prouver que nous pouvons proposer des services tout à fait satisfaisants à un prix raisonnable. Elle me demande alors de lui expliquer de quelle façon elle pourrait faire des économies, car pour elle Développement Durable et économies ne sont pas compatibles, car cela nécessite un investissement dans des installations plus chères. J'ai alors beaucoup de mal à lui répondre , car je n'ai pas eu d'informations à ce sujet. Je lui propose donc à nouveau de rencontrer l'ingénieur commercial, qui est beaucoup mieux placé que moi pour répondre à ces questions. Après un moment d'hésitation, elle fini par accepter , intriguée par cette idée d'économies. Je lui demande donc si elle serait disponible le jeudi de la semaine suivante, et après vérification sur son agenda, elle me confirme que cela lui convient. Je la remercie vivement, raccroche et inscrit ce rendez-vous dans l'agenda de Monsieur Prioris.
Rappel de nos relations	
Argument de notre offre	
Objection	
Première proposition de rendez-vous	
Demande de précisions	
Réponse que je formule	
Acceptation d'une rencontre	
CONCLUSION	Après mon appel, Monsieur Prioris est allé au rendez-vous que j'ai planifié dans son agenda et a conclu un contrat avec Mme Syndic.

ÉVALUATION DE LA RELATION

Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique

Résultats :

J'ai réussi à obtenir un entretien pour l'ingénieur commercial pour la semaine suivante. Monsieur Prioris s'est ensuite rendu au rendez-vous et a présenté à Mme Syndic une offre axée sur le Développement Durable qui l'a beaucoup intéressée car ils ont signé un contrat.

Difficultés rencontrées :

Mme Syndic ne s'attendait pas à mon appel, et j'ai eu du mal à la contacter directement : la standardiste m'a dit de rappeler plus tard.

Analyse critique :

Il aurait fallu que je connaisse mieux l'offre de l'ingénieur commercial car Mme Syndic m'a posé des questions auxquelles j'ai eu du mal à répondre, n'étant pas préparée à présenter une offre, mais seulement à prendre un rendez-vous.

J'aurais du davantage insister pour qu'il soit présent pour me montrer ce que je devais dire et m'orienter car l'argumentaire téléphonique qu'il m'a préparé était clair, mais pas assez précis par rapport à son offre.