

# ENEAM/UAC

Matière : PROSPECTION ET NEGOCIATION COMMERCIALE

Niveau : GC2

Enseignant : Dr. AGBANGLA Sardou G.

## RATTRAPAGE

Durée : 1H 00 mn

NB : Aucune documentation n'est permise.

### DOSSIER 1: QUESTIONS A CHOIX MULTIPLES (cochez la bonne réponse) :

1) La prospection est une action de contact non interactif avec une cible définie. a) Vrai b) Faux	6) Qualifier le fichier de prospection, c'est : a) s'assurer de la qualité des prospects b) écarter les clients non rentables c) Identifier les clients rentables d) Aucune des réponses précédentes
2) A quelle étape d'un entretien de vente, l'on fait cherche à diagnostiquer les attentes du client a) Proposition de l'offre b) Traitement des objections c) Suivi de la relation d) La découverte des besoins	7) Un bon argumentaire commercial doit préciser : a) Les qualités du produit + témoignages b) Les caractéristiques du produit + avantages client + preuve c) Les caractéristiques du produit+ le besoin du client + preuve
3) L'objectif du suivi des clients est de: a) Prendre les commandes b) Susciter des ventes additionnelles c) Créer une base de données des clients d) Aucune des réponses précédentes	8) Le (les) quel(s) des éléments ci-après représentent des outils d'aide à la vente. a) Les brochures de présentation b) La promotion c) La publicité d) Présentation soignée des vendeurs
4) Par quel(s) mot(s) peut-on désigner le « N » de la mnémotechnique SONCAS a) Numérique b) Numéro 1 c) Neutre d) Aucune des réponses précédentes	9) La phase du « traitement des objections » dans un processus de négociation peut être transversale à toutes les autres phases. a) Vrai b) Faux
5) Un client qui parle de votre marque autour de lui, vous recommande, achète vos nouveaux produits et services avec plaisir, est un client qualifié de : a) Suspect b) Prospect c) Ambassadeur d) Publicitaire	10) La première étape pour mieux répondre à une objection des prospects, c'est : a) Argumenter l'objection b) Confondre le prospect c) Acceptez l'objection d) Nier l'objection

### DOSSIER 2: TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Au cours d'un entretien de vente en face à face, votre prospect émet les objections ci-après:

- « J'ai déjà acheté ce même parfum hier et j'en suis parfaitement satisfait .Merci !»*
- « Laissez-moi un de vos flyers, je vous rappellerai plus tard. »*
- « Je vais soumettre votre proposition à mon Directeur et vous relancer si son avis est favorable »*

**TRAVAIL A FAIRE :** Proposez une réponse convaincante à chacune de ces objections.