

Sommaire

LA FORCE DE VENTE DANS L'ENTREPRISE

1. Les méthodes de vente	6
2. La fonction commerciale de l'entreprise	10
3. L'équipe commerciale	12
4. Le recrutement des commerciaux	14
5. La formation des commerciaux	16
6. L'organisation des secteurs	18
7. La fixation des objectifs et l'évaluation du commercial	20
8. La rémunération	22
9. La motivation et la stimulation	24
Test n° 1	26

LA MERCATIQUE

• Étude de la demande

10. La démarche mercatique	28
11. Les études documentaires	32
12. Les études sur le terrain	36
13. La clientèle	38

• Étude de l'offre de l'entreprise

14. Le produit : bien et service	42
15. Le prix	44
16. La fixation du prix par la demande : le prix psychologique	46
17. La fixation du prix à partir des coûts : le seuil de rentabilité	48
18. La distribution	50
19. La communication	52
Test n° 2	54

LA PROSPECTION

20. Les stratégies de prospection	56
21. Les techniques de prospection	58
22. Le choix d'une cible	60
23. La constitution du fichier	62
24. La prospection téléphonique	64
25. Le courrier adressé	66
26. Le couponning et l'imprimé sans adresse	68
27. Les manifestations commerciales	70
28. La prospection directe	74
Test n° 3	76

LA COMMUNICATION-NÉGOCIATION

• La communication

29. Les principes généraux de la communication	78
30. La communication orale, interpersonnelle et de groupe	80
31. La programmation neuro-linguistique (PNL)	82
32. L'analyse transactionnelle	84

• La communication écrite

33. La communication écrite interne 86

34. La communication écrite externe 88

• La communication visuelle

35. Les situations de communication visuelle 90

36. Les stratégies de communication visuelle 92

Test n° 4 94

• Le développement personnel du vendeur

37. La gestion du stress 96

38. L'automotivation 98

39. L'optimisation du temps personnel 100

• Les étapes de l'entretien de vente

40. La prise de contact 102

41. La découverte 104

42. L'argumentation 106

43. Le traitement des objections 108

44. Le traitement du prix 110

45. La négociation commerciale 112

46. La conclusion et la prise de congé 114

Test n° 5 116

LE SUIVI ET LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

47. Les documents commerciaux et de suivi 118

48. La fidélisation 120

49. La rentabilité de l'activité du vendeur 122

Test n° 6 124

CORRIGÉS DES TESTS

Test n° 1 La force de vente dans l'entreprise 128

Test n° 2 La mercatique 129

Test n° 3 La prospection 130

Test n° 4 La communication 131

Test n° 5 La négociation 132

Test n° 6 Le suivi et la fidélisation de la clientèle 133

PRÉPARATION AUX ÉPREUVES D'EXAMEN

E1A1 Préparation et suivi de l'activité commerciale 136

E2 Négociation - Vente U2 139

E3 Épreuve pratique prenant en compte la formation
en milieu professionnel 145

Unités constitutives du référentiel de certification 151