E4.1 Développement de la relation client et vente conseil

Conditions d'exercice

L'activité de vente conseil du titulaire du diplôme s'inscrit dans une démarche de relation client pérenne régulièrement évaluée. Elle implique l'exploitation d'informations sur le marché, les clients, la concurrence, les produits et services de l'unité commerciale.
Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.

Domaine d'activités 1

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

Bloc de compétences 1

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client

Ressources et moyens mis à disposition

- Bases de données clients, produits et services, état des stocks
- Outils d'aide à la vente
- Supports commerciaux et de communication
- Documentation technique
- Conditions générales de vente
- Résultats d'études quantitatives et qualitatives
- Informations sur les marchés, la zone de chalandise
- Plans d'action commerciale
- Règlementations, normes, procédures, contraintes
- Tableaux de bord, indicateurs
- Internet, extranet, intranet, forums, blogs, réseaux sociaux
- Logiciels et progiciels
- Terminaux fixes et mobiles

Résultats attendus

- L'environnement de la vente est maitrisé.
- La vente conseil est réalisée, avec la qualité de service requise, 8dans une démarche de pérennisation de la relation client.
- Les clients sont satisfaits.
- Les objectifs commerciaux sont réalisés.
- Les objectifs de fidélisation et de développement de clientèle sont atteints.

Epreuve

Coefficient 3 / CCF

Critères d'évaluation

- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés
- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision
- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte
- Les résultats des études sont exploitables
- La démarche de vente conseil est pertinente
- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte
- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées
- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle

Modalités d'évaluation

- La sous-épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel
- La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque activité réalisée, des éléments suivants :
  - La (ou les) compétence(s) mobilisée(s)
  - La date et la durée
  - Le contexte professionnel
  - Les objectifs poursuivis
  - La méthodologie utilisée
  - Les moyens et les techniques mis en œuvre
  - Les résultats obtenus
- Chaque compte rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs.

Composition de la commission

- La commission est composée d'un professeur de « Développement de la relation client et vente conseil » et ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel