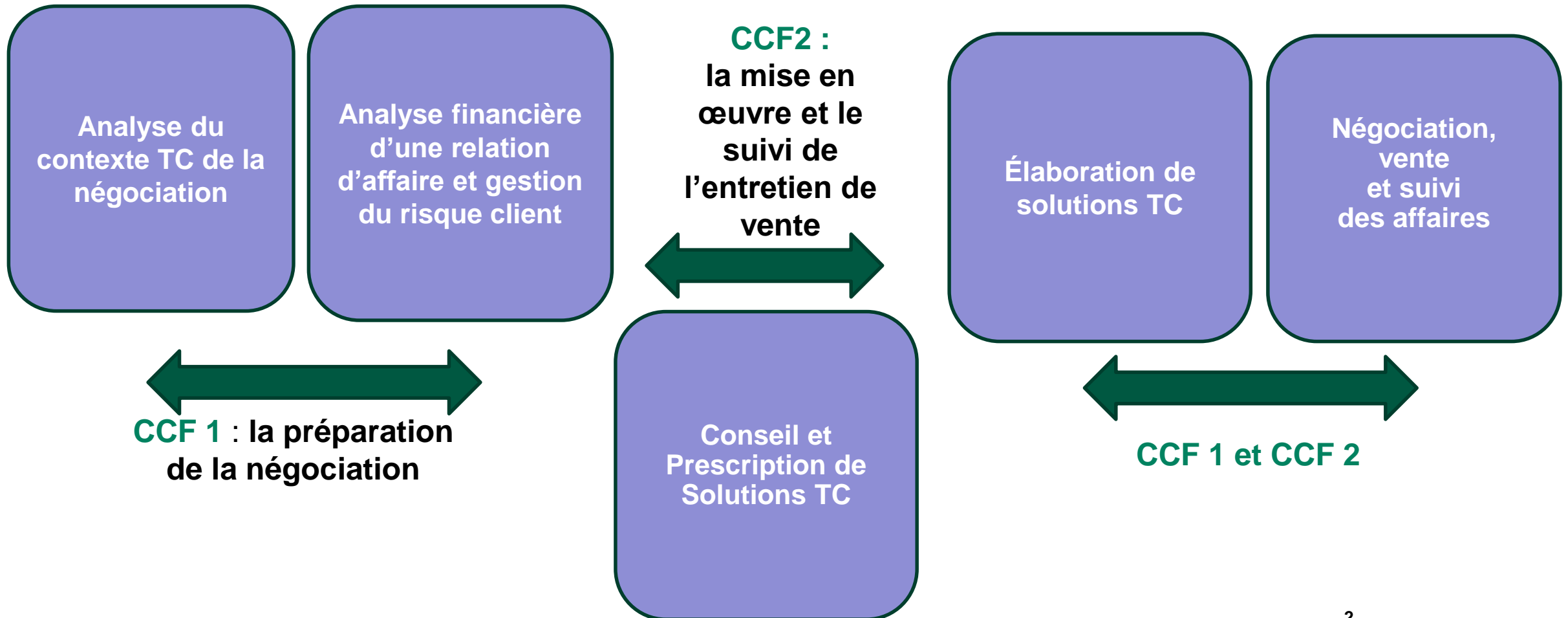


La certification du bloc de compétences 1

Rappel des activités du bloc 1 « Concevoir et négocier des solutions technico-commerciales »



Le CCF 1

Accompagnement des apprenants : Élaboration des supports

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques

Liste des annexes et des supports numériques utilisés :

EPREUVE E4 : CONCEPTION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNICO-COMMERCIALES Evaluation contrôle en cours de formation (CCF) Fiche descriptive d'une négociation technico-commerciale (à remplir par le candidat)	
Session 2023	
CANDIDAT : Nom : _____ Prénom : _____ N° _____ d'inscription : _____	
Nom de l'entreprise partenaire : _____ Adresse: _____	Activité de l'entreprise : _____ Service de l'entreprise : _____

d'accueil et du contexte technico-commercial de

à prospect :

Historique de la relation :

Présentation des activités	
Activités	Description des activités réalisées par le candidat dans l'entreprise
du contexte commercial de la	
tion de solutions commerciales	
et prescription de technico-commerciales	
tion, vente et suivi des	
financière d'une aire et gestion du	

on de la situation de négociation technico-commerciale

n des acteurs

ion et évaluation du risque d'affaire et du risque client

les informations clés utiles à la définition et la préparation d'une négociation

on de la stratégie de négociation technico-commerciale

La fiche descriptive d'une négociation TC

Les rubriques

<p>Présentation de l'entreprise d'accueil</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Statut juridique, - activités (groupe/agence), place dans sa filière - bref historique, effectifs, - zone d'activité, principaux produits et services vendus, - clients, fournisseurs, ressources matérielles, - - - éléments financiers et évolution, - PDM locale et/ou nationale, principaux concurrents, - politique commerciale...
<p>Identification de l'entreprise client/prospect</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nom ou dénomination sociale, coordonnées, effectif, - Étude de l'activité –technique et commerciale-, besoin global et/ou problématique d'achat, - Interlocuteur(s), fonction(s) et rôle(s) dans la situation d'achat - Politique commerciale
<p>Présentation de la situation technico-commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produit ou solution recherchée (besoin et attentes) : Quelle est la gamme de produits/service en question ? comment peut-on qualifier le degré de complexité ? De que type d'achat s'agit-il ? Les solutions alternatives ? - Contexte spatio temporel : influence des lieux, et des aspects temporels.
<p>Description des acteurs</p>	<p style="text-align: center;">Statut des acteurs (distributeur, fabricant...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circuit de décision du client/prospect et Comportement (processus) d'achat du client/prospect et place du rendez-vous dans son processus. - Profil (psychologique et sociologique), Motivation(s) et frein(s) d'achat, critères de choix. - Rapport de force (équilibre de la relation) et évolution.
<p>présentation de la stratégie de négociation technico-commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enjeux de la négociation : pour le vendeur et client potential - Objectifs quantitatifs et qualitatifs - Objectifs de repli – - Type de stratégie de négociation choisie pour atteindre les objectifs <ul style="list-style-type: none"> - Axes d'argumentation à développer - Outils technico-commerciaux mobilisés .../...

+ Présentation du contexte technico-commercial de la négociation :

- Quelles sont les raisons qui provoquent cette rencontre entre le TC et ce client/prospect ?
- Quel est l'objectif du rendez-vous pour chacun des acteurs ?
- Positionnement de l'entretien dans la démarche commerciale globale y compris parcours phygital

+ Historique de la relation :

- Prospect : prises de contact antérieures (salon, mail, téléphone, recommandation etc...)
- Client : date d'entrée en relation, progression des achats, évolution actuelle, situation de paiement, étude du courant d'affaires,
- Parcours phygital du prospect/client ...

+ Synthèse des informations clés utiles à la définition et la préparation d'une stratégie de négociation :

résumé des infos incontournables sur :

- Contraintes et opportunités liées au marché du client/prospect,
- le marché du produit,
- le cadre réglementaire,
- l'offre globale,
- la politique tarifaire,
- la solution technique proposée,
- les solutions des concurrents, avantages comparatifs...
- .../...

Présentation des activités

Activités	Description des activités réalisées par le candidat dans l'entreprise
A.1.1. Analyse du contexte technique et commercial de la négociation	
A.1.2. Elaboration de solutions technico-commerciales	
A.1.3. Conseil et prescription de solutions technico-commerciales	
A.1.4. Négociation, vente et suivi des affaires	
A.1.5. Analyse financière d'une relation d'affaire et gestion du risque client	



Présentation des activités

Activités

Description des activités réalisées par le candidat dans l'entreprise

A.1.1. Analyse du contexte technique et commercial de la négociation

- Veille informationnelle sur le marché amont ou aval (techniques, financières, réglementaires, commerciales) et repérage des contraintes et opportunités,
- Analyse des besoins et comportements d'achat, identification des clients cibles et recherche sur le métier de ces clients
- Etude de la concurrence, Etude et prise en mains des logiciels de GRC ou autre outils digitaux
- Repérage du positionnement de l'offre du vendeur par rapport au contexte client

A.1.2. Élaboration de solutions technico-commerciales

- Maîtrise de l'offre technique et commerciale proposée par l'entreprise du vendeur
- prise en mains des logiciels de GRC ou autre outils digitaux
- Analyse fonctionnelle , rédaction d'un cahier des charges
- Repérage du positionnement de l'offre du vendeur par rapport au contexte client
- Conception d'une démarche de négociation élaborée et préparation des outils de négociation et d'aide à la vente : plan de vente, création d'un book commercial ou d'outils digitaux, édition de propositions...

A.1.3. Conseil et prescription de solutions technico-commerciales

- Recherche et analyse des attentes techniques et commerciales pour conseiller et prescrire des solutions en fonctions du cahier des charges
- Présentation argumentée d'une proposition technique, commerciale et financière en utilisant l'expertise sur les solutions proposées : Vente conseil, accueil client, argumentation et défense du prix et des marges...

Présentation des activités

Activités

Description des activités réalisées par le candidat dans l'entreprise

A.1.4. Négociation, vente et suivi des affaires

- Négociation et adaptation de la solution proposée dans toutes ses composantes
- Formalisation de la solution complète négociée : Rédaction de bons de commandes...
- Mise en œuvre de la solution contractuelle dans ses différentes dimensions : approvisionnement et gestion des stocks , livraison et installation des solutions, participation au SAV , encaissement , relance des impayés...
- Accompagnement technique du client, prise en compte de l'expérience client, évaluation et contrôle de la satisfaction du client, proposition d'amélioration de la solution...
- Mise à jour de la base de données client et remontée d'informations en interne et en externe.

Grille d'aide à l'évaluation CCF1 : Les compétences évaluées

20 minutes
maximum

1. Présentation du dossier relatif à la préparation d'un entretien de négociation
technico-commerciale

Observations au regard des compétences évaluées

10 minutes
maximum

2. Entretien avec la commission d'évaluation

Observations au regard des compétences évaluées

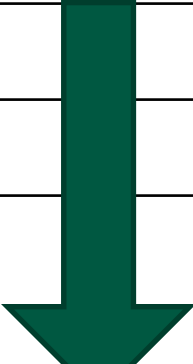
Quelles sont les
compétences
évaluées ?

OUTIL
D'AIDE A
L'EVALUATION
DES
COMPÉTENCES
CCF1
Épreuve E4

		NE	TI	I	S	TS
2						
3	C1.1 Préparer une négociation technique et commerciale					
4	C1.1-1 : Identifier des informations sur l'offre, la réglementation et les acteurs					
5	présentation de l'entreprise vendeur et de(s) l'interlocuteur(s)					
6	présentation de l'entreprise cliente/prospect et de(s) l'interlocuteur(s)					
7	Synthèse de la veille informationnelle (commerciale, technologique, juridique)					
8	C1.1-2 : Prendre en compte le parcours digital du client ou prospect					
9	historique de la relation à partir du CRM (client), de BDD (prospect)					
10	contexte de la rencontre, identification du besoin, solution proposée, cahier des charges...					
11	C1.1-3 : Analyser et traiter des informations clé					
12	contraintes légales, techniques, commerciales, financières liées à la solution proposée					
13	opportunités et contraintes liées au marché du client ou prospect					
14	comparaison de solutions envisageables					
15	avantages concurrentiels de l'entreprise					
16	C1.1-4 : Concevoir une stratégie de négociation technique et commerciale					
17	enjeux identifiés					
18	définition d'objectifs pour les deux acteurs					
19	type de stratégie					
20	axes d'argumentation					
21	conception d'outils de négociation personnalisés					
22	C1.3 Gérer le risque affaire et le risque client					
23	C1.3-1 : Mesurer la solvabilité d'un client					
24	la politique de gestion du risque client de l'entreprise est énoncée					
25	présentation des moyens mis en œuvre pour se prémunir de l'éventuelle défaillance financière du client					
26	C1.3-2 : Identifier et intégrer le risque affaire					
27	Évaluation du potentiel d'achat et/ou de la concurrence en place					
28	mesure des opportunités et des risques commerciaux de la situation choisie					
29	C.1.3-3 : Défendre les marges					
30	détermination de la marge de manœuvre					
31	C1.3-4 : Maîtriser les aspects comptables, financiers, commerciaux d'une affaire					
32	identification des conditions comptables, financières et commerciales de la situation					

Les compétences évaluées en CCF1

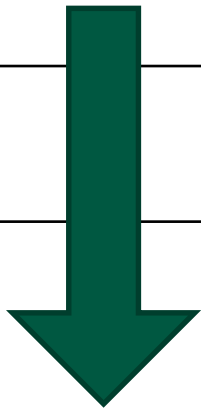
C1.1	Préparer une négociation technique et commerciale
C1.1-1	Identifier des informations sur l'offre, la réglementation et les acteurs
	présentation de l'entreprise vendeur et de(s) l'interlocuteur(s)
	présentation de l'entreprise cliente ou prospect et de(s) l'interlocuteur(s)
	Synthèse de la veille informationnelle (commerciale, technologique, juridique)



Rubriques fiche descriptive :

- Présentation de l'entreprise d'accueil,
- Identification du client ou du prospect,
- Description des acteurs
- Synthèse des informations clés utiles à la définition et à la préparation d'une stratégie de négociation.

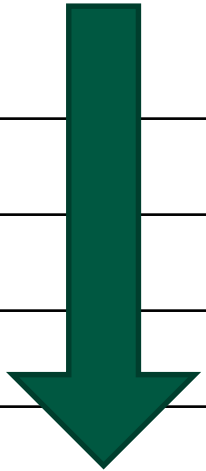
C1.1	Préparer une négociation technique et commerciale
C1.1-2	Prendre en compte le parcours digital du client ou prospect
	historique de la relation à partir du CRM (client), de BDD (prospect)
	contexte de la rencontre, identification du besoin, solution proposée, cahier des charges...



Rubriques fiche descriptive :

- Présentation du contexte technico-commercial,
- Historique de la relation,
- Présentation de la situation de négociation TC,

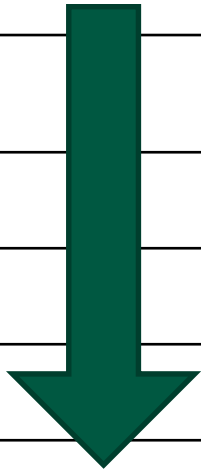
C1.1	Préparer une négociation technique et commerciale
C1.1- 3	Analyser et traiter des informations clé
	contraintes légales, techniques, commerciales, financières liées à la solution proposée
	opportunités et contraintes liées au marché du client ou prospect
	comparaison de solutions envisageables
	avantages concurrentiels de l'entreprise



Rubrique fiche descriptive :

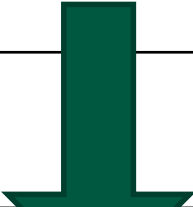
- Synthèse des informations clés utiles à la définition et à la préparation d'une stratégie de négociation.

C1.1	Préparer une négociation technique et commerciale
C1.1- 4	Concevoir une stratégie de négociation technique et commerciale
	identification des enjeux
	définition d'objectifs pour les deux acteurs
	type de stratégie
	axes d'argumentation
	conception d'outils de négociation personnalisés



Rubrique fiche descriptive :

- Présentation de la stratégie de négociation technico-commerciale.

C1.3	Gérer le risque affaire et le risque client
C1.3-1	Mesurer la solvabilité du client
	la politique de gestion du risque client de l'entreprise est énoncée
	identification du niveau de risque et présentation des moyens mis en œuvre pour se prémunir de l'éventuelle défaillance financière du client

Rubrique fiche descriptive :
Identification et évaluation du risque d'affaire et du risque client

Risque client

SOLIDITÉ FINANCIÈRE ET SOLVABILITÉ

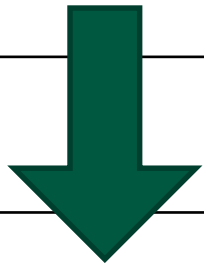
- Les outils de gestion du risque client -*moyens de prévention des risques d'impayés mises en place dans l'entreprise*- (ouverture de compte, échéancier des règlements, gestion des litiges/défauts de paiement, relance client, consultation de sites spécialisés, plafond d'encours,...)
- % d'impayés dans l'entreprise et origine (oubli, situation particulière, habitude, problème financier...)
- % de clients qui demandent des prolongations de paiements
- ... /...

DU CLIENT POTENTIEL

- Analyse et santé financière du client, ancienneté dans le portefeuille clients, délai de règlement habituel, délai de règlement réel, état des impayés...
- Pour un prospect, qu'est ce qui permet de lui faire confiance ? Procédure d'ouverture de compte ?
- ... /...

Les compétences évaluées en CCF1

C1.3	Gérer le risque affaire et le risque client
C1.3-2	Identifier et intégrer le risque affaire
	Évaluation du potentiel d'achat et/ou de la concurrence en place
	mesure des opportunités et des risques commerciaux de la situation choisie



Rubrique fiche descriptive :
Identification et évaluation du risque d'affaire et du risque client

Risque affaire


Évaluation du potentiel d'achat et/ou de la concurrence en place

- Pour le client : évolution du budget d'achat, estimation du potentiel d'achat client, fréquence des achats et cycle de vie du client,
- identification des risques inhérents à l'affaire (dans un souci de rentabilité optimale et de prise de risque minimale).
- Opportunité que le prospect représente pour l'entreprise (estimation de la valeur du client)
- Estimation de l'effort de vente en termes de temps et de coût.
- .../...

C1.3	Gérer le risque affaire et le risque client
C1.3-3	Défendre les marges
	détermination de la marge de manœuvre



Rubrique fiche descriptive :
Identification et évaluation du risque d'affaire et du risque client

C1.3	Gérer le risque affaire et le risque client
C1.3-4	Maîtriser les aspects comptables, financiers, commerciaux d'une affaire
	identification des conditions comptables, financières et commerciales de la situation

Rubrique fiche descriptive :
 Identification et évaluation du risque d'affaire et du risque client

Les compétences du candidat en CCF1

Afin de formuler des observations au regard des compétences évaluées,

un positionnement doit être réalisé à l'issue de :

- la présentation du dossier,**
- l'entretien.**

onnement doit être réalisé à l'issue de la présentation du dossier (vert foncé) puis de l'entretien (jaune)

	NE	TI	I	S	TS
C1.1 Préparer une négociation technique et commerciale					
C1.1-1 : Identifier des informations sur l'offre, la réglementation et les acteurs					
présentation de l'entreprise vendeur et de(s) l'interlocuteur(s)					
présentation de l'entreprise cliente/prospect et de(s) l'interlocuteur(s)					
Synthèse de la veille informationnelle (commerciale, technologique, juridique)					
C1.1-2 : Prendre en compte le parcours digital du client ou prospect					
historique de la relation à partir du CRM (client), de BDD (prospect)					
contexte de la rencontre, identification du besoin, solution proposée, cahier des charges...					
C1.1-3 : Analyser et traiter des informations clé					
contraintes légales, techniques, commerciales, financières liées à la solution proposée					
opportunités et contraintes liées au marché du client ou prospect					
comparaison de solutions envisageables					
avantages concurrentiels de l'entreprise					
C1.1-4 : Concevoir une stratégie de négociation technique et commerciale					
enjeux identifiés					
définition d'objectifs pour les deux acteurs					
type de stratégie					
axes d'argumentation					
conception d'outils de négociation personnalisés					
C1.3 Gérer le risque affaire et le risque client					
C1.3-1 : Mesurer la solvabilité d'un client					
la politique de gestion du risque client de l'entreprise est énoncée					
identification du niveau de risque et présentation des moyens mis en œuvre pour se prémunir de l'éventuelle défaillance financière du client					
C1.3-2 : Identifier et intégrer le risque affaire					
Évaluation du potentiel d'achat et/ou de la concurrence en place					
mesure des opportunités et des risques commerciaux de la situation choisie					
C.1.3-3 : Défendre les marges					
détermination de la marge de manœuvre					
C1.3-4 : Maîtriser les aspects comptables, financiers, commerciaux d'une affaire					
identification des conditions comptables, financières et commerciales de la situation					

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION CCF1

Critères d'évaluation				
	TI	I	S	TS
Le contexte technico-commercial et les attentes du prospect sont identifiés				
Le risque client/affaire est pris en compte				
Une démarche collaborative est mise en œuvre				
Les objectifs de négociation sont définis et adaptés				
Des outils de négociation adaptés sont préparés				
Note sur 10 points				

Les critères d'évaluation du CCF1

- Contexte de l'entretien,
 - Typologie du client,
 - Entreprise du vendeur,
 - Entreprise du client,
- Positionnement du client dans son entreprise,
 - Produit ou service objet de la négociation,
 - Veille informationnelle,
 - Solutions alternatives pour répondre au besoin.

Le contexte technico- commercial

et

les attentes du prospect

Les besoins, motivations d'achat, les freins, le comportement d'achat et les profils des acteurs de l'entreprise client/ prospect

Indications sur la maîtrise

TI (Subit)	I (Exécute)	S (Maîtrise)	TS (Expert)
N'utilise pas ou très peu d'informations Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Utilise partiellement les informations recueillies Met en œuvre une méthodologie incomplète.	Recherche et mobilise l'information Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Produit des informations pertinentes et précises. Propose une méthodologie pertinente (structure et analyse)

	TI	I	S	TS
Le risque client/affaire est pris en compte	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète (n'a pas abordé le risque client ou le risque affaire ou analyse d'une affaire) et inadaptée à la situation	comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse. Les risques client et affaire sont correctement maîtrisés pour la situation donnée .	Propose une méthodologie et des actions pertinentes et justifiées. Maîtrise de la dimension financière de la situation de négociation

Collaboration avec les parties prenantes impliquées dans la situation :
en **interne** (ensemble des services et collaborateurs de l'entreprise) ;
en **externe** (fournisseurs, prescripteurs, sous-traitants, prestataires,
établissements financiers...)

En quoi cette collaboration contribue-t-elle à améliorer l'efficacité commerciale ?

Une démarche collaborative est mise en œuvre

Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée

Met en œuvre une méthodologie incomplète

Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse

Propose et met en place une méthodologie pertinente justifiée

	TI	I	S	TS
les objectifs de négociation sont définis et adaptés	N'analyse pas, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, ne prend pas en compte les contraintes	Analyse de manière incomplète, formule quelques propositions, prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente, justifie et argumente ses propositions d'objectifs quantitatifs et qualitatifs, intègre l'ensemble des contraintes.	Analyse et remédiations, Est force de proposition pour des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour les acteurs, Anticipe les contraintes
Des outils de négociation adaptés sont préparés	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée, N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Met en œuvre une méthodologie incomplète, mobilise des outils non pertinents	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse, choisit les outils adaptés	Propose une méthodologie pertinente, adapte et/ou élabore des outils opérationnels à chaque étape

	TI (subit)	I (Éxécute)	S (Maîtrise)	TS (Expert)
Le contexte technico- commercial et les attentes du prospect sont identifiés	N'utilise pas ou très peu d'information, Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Utilise partiellement les informations recueillies, Met en oeuvre une méthodologie incomplète	Recherche et mobilise l'information, Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse	Produit des informations pertinentes et précises. Propose une méthodologie pertinente (structure et analyse)
Le risque client/affaire est pris en compte	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en oeuvre une méthodologie incomplète (n'a pas abordé le risque client ou le risque affaire ou analyse d'une affaire) et inadaptée à la situation	comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse. Les risques client et affaire sont correctement maîtrisés pour la situation donnée	Propose une méthodologie et des actions pertinentes et justifiées. Maîtrise de la dimension financière de la situation de négociation
Une démarche collaborative est mise en oeuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en oeuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse	Propose et met en place une méthodologie pertinente justifiée
Les objectifs de négociation sont définis et adaptés	N'analyse pas, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, ne prend pas en compte les contraintes	Analyse de manière incomplète, formule quelques propositions, prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente, justifie et argumente ses propositions d'objectifs quantitatifs et qualitatifs, intègre l'ensemble des contraintes.	Analyse et remédiations, Est force de proposition pour des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour les acteurs, Anticipe les contraintes
Des outils de négociation adaptés sont préparés	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée, N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Met en oeuvre une méthodologie incomplète, mobilise des outils non pertinents	Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse, choisit et conçoit les outils adaptés	Propose une méthodologie pertinente, adapte et/ou élabore des outils opérationnels

Le CCF 2

BTS CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES

EPREUVE E4 : CONCEPTION ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNICO-COMMERCIALES

Fiche de travail pour la situation d'évaluation n°2 de l'épreuve en CCF

Proposition de changements de paramètres pour la simulation de négociation technico-commerciale

Les changements apportés doivent modifier de façon significative la situation initiale tout en conservant un caractère réaliste.



mesurer la capacité d'adaptation de l'étudiant

positionner l'étudiant comme acteur de la négociation

La délimitation de la séquence à simuler si nécessaire :

La simulation peut être limitée à certaines étapes

(liste non exhaustive) :

- De la prise de contact à la fin de la découverte,
- De l'argumentation jusqu'au bon de commande,
- - l'argumentation et le traitement des objections...

Modifications de paramètres	Exemples de modifications envisageables
Les acteurs de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Client / Prospect – Fonction de l'interlocuteur – Nouvel interlocuteur dans l'entreprise – Changement d'entreprise par l'interlocuteur initial – ...
Le contexte commercial	<ul style="list-style-type: none"> – Client ou prospect demandeur ou non demandeur – Origine du contact : action ou démarche commerciale à l'origine du rendez-vous – Changement dans la stratégie commerciale du client (conquête de nouveau marché, rachat d'entreprise, déménagement...) – Offre de prix non validée dans l'entretien précédent – Augmentation du coût d'une matière première ou d'un composant – ...
Le contexte technique	<ul style="list-style-type: none"> – Un nouveau produit ou service à proposer (nouvelle offre, nouveau fournisseur...) – Un changement de réglementation – Une évolution du besoin technique du client – ...
Le contexte concurrentiel	<ul style="list-style-type: none"> – Mise en concurrence par le client de ses fournisseurs potentiels – Arrivée d'un nouveau concurrent – Lancement d'un nouveau produit ou service par un concurrent – ...

Grille d'aide à l'évaluation CCF2 : Les compétences évaluées

SITUATION 2 – CONTROLE EN COURS DE FORMATION

20 minutes maximum	<p>1. Simulation d'une négociation technico-commerciale</p> <p>Observations au regard des compétences évaluées</p>
10 minutes maximum	<p>2. Entretien avec la commission d'évaluation</p> <p>Observations au regard des compétences évaluées</p>

Le positionnement des compétences du candidat en CCF2

**Afin de formuler des observations au regard des
compétences évaluées,**

un positionnement doit être réalisé à l'issue de :

- la présentation du dossier,**
- l'entretien.**

	NE	TI	I	S	TS
C1.2 Conseiller, prescrire et communiquer tout au long du processus de négociation					
C1.2-1 : Conseiller un client sur les solutions techniques compte tenu de ses contraintes et de ses attentes					
recherche et analyse des attentes techniques et commerciales					
prescription de solutions en fonction du cahier des charges du client					
C1.2-2 : Mobiliser les outils de communication					
élaboration de supports de communication et d'outils d'aide à la négociation/vente					
Utilisation rationnelle des supports de communication clairs, concis et utilisant un vocabulaire approprié					
Effectuer des actions de suivi pour mener à bien la négociation					
C1.2-3 : Transmettre un message adapté à l'interlocuteur à l'oral et à l'écrit					
Maîtriser la communication interpersonnelle					
Mise en œuvre d'une démarche de communication/négociation personnalisée					
C1.2-4 : travailler de façon collaborative					
Réactivité et travail en équipe dans la recherche de solutions					
C1.2-5 : assurer une veille permanente					
Sélection des sources et des informations					
mise à jour et enrichissement de la base documentaire					
C1.4 Mettre en œuvre l'entretien de vente technico-commercial					
C1.4-1 : analyser les besoins actuels d'un client					
Recherche et analyse des attentes techniques et commerciales					
Analyser les spécificités du processus d'achat					
C1.4-2 : détecter le potentiel d'achat d'un client					
Solution proposée créatrice de valeur pour l'entreprise					
Élaboration d'un diagnostic client et optimisation de la connaissance client					
C1.4-3 : proposer des solutions adaptées au besoin d'un client					
en fonction des objectifs, l'offre répond aux besoins et attentes du client					
C1.4-4 : réaliser une argumentation personnalisée					
Présentation argumentée d'une proposition technique, commerciale et financière en utilisant l'expertise sur les solutions proposées					
C1.4-5 : finaliser un accord					
concrétisation de la solution négociée sous une forme adaptée (contrat, proposition, bon de commande, 2 ^{ème} rendez-vous)					
Respecter les réglementations en vigueur, des impératifs de sécurité, de sûreté, de qualité et de confidentialité					

34	C1.5 Assurer le suivi d'une affaire					
35	C1.5-1 : assurer la traçabilité des échanges avec un client					
36	Démarche rigoureuse dans la gestion de l'exécution complète du contrat					
37	C1.5-2 : veiller à la bonne exécution d'un contrat					
38	Mise en œuvre de la solution contractuelle dans ses différentes dimensions					
39	Gestion et utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente					
40	C1.5-3 : mesurer la satisfaction d'un client					
41	Accompagnement technique du client, prise en compte de l'expérience client					
42	évaluation et contrôle de la satisfaction du client					
43	proposition d'amélioration de la solution le cas échéant					
44	C1.5-4 : gérer les dysfonctionnements					
45	Efficacité dans le repérage et le traitement des dysfonctionnements					
46	C1.5-5 : établir une relation commerciale durable et de qualité					
47	identification des opportunités commerciales dans une logique de partenariat durable					
48	mise à jour de la base de données client et remontée d'informations					
49	partenariat gagnant-gagnant est initié avec le prospect ou pérennisé avec le client					
50						

Les compétences évaluées en CCF2

C1.2	Conseiller, prescrire et communiquer tout au long du processus de négociation
C1.2-1	Conseiller un client sur les solutions techniques compte tenu de ses contraintes et de ses attentes
	rechercher et analyser les attentes techniques et commerciales du client
	prescrire des solutions en fonction du cahier des charges du client
C1.2-2	Mobiliser les outils de communication
	élaboration de supports de communication et d'outils d'aide à la négociation/vente
	Utilisation rationnelle des supports de communication clairs, concis et utilisant un vocabulaire approprié
	Effectuer des actions de suivi pour mener à bien la négociation

C1.2	Conseiller, prescrire et communiquer tout au long du processus de négociation
C1.2-3	Transmettre un message adapté à l'interlocuteur à l'oral et à l'écrit
	Maîtriser la communication interpersonnelle
	Mise en œuvre d'une démarche de communication/négociation personnalisée
C1.2-4	Travailler de façon collaborative
	Réactivité et travail en équipe dans la recherche de solutions
C1.2-5	Assurer une veille permanente
	Sélection des sources et des informations
	mise à jour et enrichissement de la base documentaire

C1.4	Mettre en œuvre l'entretien de vente technico-commercial
C1.4-1	Analyser les besoins actuels d'un client
	Recherche et analyse des attentes techniques et commerciales
	Analyser les spécificités du processus d'achat

C1.4-2	Détecter le potentiel d'achat d'un client
	Solution proposée créatrice de valeur pour l'entreprise
	Élaboration d'un diagnostic client et optimisation de la connaissance client
C1.4-3	Proposer des solutions adaptées au besoin d'un client
	en fonction des objectifs, l'offre répond aux besoins et attentes du client

C1.4	Mettre en œuvre l'entretien de vente technico-commercial
C1.4-4	Réaliser une argumentation personnalisée
	Présentation argumentée d'une proposition technique, commerciale et financière en utilisant l'expertise sur les solutions proposées
C1.4-5	Finaliser un accord
	concrétisation de la solution négociée sous une forme adaptée (contrat, proposition, bon de commande, 2 ^{ème} rendez-vous)
	Respecter les réglementations en vigueur, des impératifs de sécurité, de sûreté, de qualité et de confidentialité
C1.5	Assurer le suivi d'une affaire
C1.5-1	Assurer la traçabilité des échanges avec un client
	Démarche rigoureuse dans la gestion de l'exécution complète du contrat et mise à jour fichier
C1.5-2	Veiller à la bonne exécution d'un contrat
	Mise en œuvre de la solution contractuelle dans ses différentes dimensions
	Gestion et utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente

C1.5	Assurer le suivi d'une affaire
C1.5-3	Mesurer la satisfaction d'un client
	Accompagnement technique du client, prise en compte de l'expérience client
	évaluation et contrôle de la satisfaction du client
	proposition d'amélioration de la solution le cas échéant
C1.5-4	Gérer les dysfonctionnements
	Efficacité dans le repérage et le traitement des dysfonctionnements
C1.5-5	Établir une relation commerciale durable et de qualité
	identification des opportunités commerciales dans une logique de partenariat durable
	mise à jour de la base de données client et remontée d'informations
	partenariat gagnant-gagnant est initié avec le prospect ou pérennisé avec le client

CCF2 : Contenu de l'entretien avec la commission d'évaluation suite à la négociation simulée

Valeur ajoutée apportée par la simulation d'entretien

Sur le plan commercial

- Éléments de qualification du process d'achat du client ou prospect
- Repérage d'opportunités ou de menaces pouvant influencer sur la relation commerciale
- Identification de projets potentiels à court, moyen et long terme (potentiel d'achat)
- Identification de signaux d'achats et ou des freins à l'achat
- Formulation d'une proposition commerciale et ou formalisation d'un accord
- ...

Sur le plan technique

- Identification des contraintes techniques spécifiques du client
- Repérage de la solution technique actuelle et/ou des alternatives envisagées par le client
- Préconisation et conseil sur la solution technique proposée
- Identification des objections techniques du clients et des attentes des interlocuteurs
- Proposition de services techniques complémentaires à l'offre principale
- ...

Proposer des actions de suivi de l'entretien

Spécifier les actions de suivi à prévoir selon le résultat de l'entretien

- Envoi de documents spécifiques
- Envoi d'une offre
- Envoi d'informations techniques
- Mise en relation avec un partenaire
- Mise en œuvre d'une démonstration
- Préparation d'un nouveau RDV
- Programmation d'une relance
- Etc....

Les critères d'évaluation du CCF2

Critères d'évaluation				
	TI	I	S	TS
Une démarche proactive de négociation est mise en œuvre				
Une solution technique et commerciale répondant aux besoins du client est proposée				
Des outils de communication et de négociation adaptés au contexte sont mobilisés				
La prestation définie est formalisée conformément à l'accord				
Des actions de suivi sont effectuées				

	TI	I	S	TS
Une démarche proactive de négociation est mise en œuvre	Ne cherche pas d'information, n'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas, n'atteint pas les objectifs	Utilise partiellement les informations et mobilise correctement quelques actions selon des procédures préétablies, atteint en partie certains objectifs sur une partie du processus	Recherche et mobilise l'information, choisit et met en œuvre les actions adaptées pour réussir la négociation, <u>porte une analyse constructive sur la valeur ajoutée de sa démarche durant la négociation simulée en terme de conseils et prescriptions</u>	Produit des informations pertinentes et exploitables, adapte et/ou élabore des actions personnalisées opérationnelles, <u>porte une analyse constructive sur la valeur ajoutée de sa démarche durant la négociation simulée en terme de conseils et prescriptions et en tire des conclusions pertinentes</u>
Une solution technique et commerciale répondant aux besoins du client est proposée	N'analyse pas, n'utilise pas d'outils, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, ne prend pas en compte les contraintes	Analyse de manière incomplète, formule une proposition, Prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente, justifie et argumente ses propositions, intègre l'ensemble des contraintes	Analyse et remédie, Est force de proposition, Anticipe les contraintes.

<p>Des outils de communication et de négociation adaptés au contexte sont mobilisés</p>	<p>N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas. Communique de façon non appropriée</p>	<p>Mobilise correctement quelques outils qui ne sont pas diversifiés/cohérents ou les outils mobilisés ne sont pas adaptés/pertinents</p>	<p>Les outils sont clairs, concis, avec un vocabulaire approprié, diversifiés ou cohérents. Choix d'outils adaptés</p>	<p>Adapte et/ou élabore des outils opérationnels de qualité. Diversité et cohérence des supports et justification des moyens mobilisés</p>
<p>La prestation définie est formalisée conformément à l'accord</p>	<p>N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas. Formalisation non appropriée</p>	<p>Mobilise correctement quelques outils Rend compte sans justification</p>	<p>Choisit les outils adaptés Argumente et fait comprendre</p>	<p>Adapte et/ou élabore des outils opérationnels Fait adhérer</p>
<p>Des actions de suivi sont effectuées</p>	<p>Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes N'atteint pas les objectifs</p>	<p>Formule quelques propositions Atteint en partie les objectifs</p>	<p>justifie et argumente ses propositions <u>de suivi</u> Atteint les objectifs</p>	<p>Evaluation pertinente de la relation et cohérence des choix <u>de suivi</u> personnalisés et adaptés Est force de proposition.</p>

	TI (Subit)	I (Exécute)	S (Maîtrise)	TS (Expert)
Une démarche proactive de négociation est mise en œuvre	Ne cherche pas d'information, n'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas, n'atteint pas les objectifs	Utilise partiellement les informations et mobilise correctement quelques actions selon des procédures préétablies, atteint en partie certains objectifs sur une partie du processus	Recherche et mobilise l'information, choisit et met en œuvre les actions adaptées pour réussir la négociation, <u>porte une analyse constructive sur la valeur ajoutée de sa démarche durant la négociation simulée en terme de conseils et prescriptions</u>	Produit des informations pertinentes et exploitables, adapte et/ou élabore des actions personnalisées opérationnelles, <u>porte une analyse constructive sur la valeur ajoutée de sa démarche durant la négociation simulée en terme de conseils et prescriptions et en tire des conclusions pertinentes</u>
Une solution Technique et commerciale répondant aux besoins du client est proposée	N'analyse pas, n'utilise pas d'outils, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, ne prend pas en compte les contraintes	Analyse de manière incomplète, formule une proposition, Prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente, justifie et argumente ses propositions, intègre l'ensemble des contraintes	Analyse et remédie, Est force de proposition, Anticipe les contraintes.
Des outils de communication et de négociation adaptés au contexte sont mobilisés	N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas. Communique de façon non appropriée	Mobilise correctement quelques outils qui ne sont pas diversifiés/ cohérents ou les outils mobilisés ne sont pas adaptés/pertinents	Les outils sont clairs, concis, avec un vocabulaire approprié, diversifiés ou cohérents. Choix d'outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels de qualité. Diversité et cohérence des supports et justification des moyens mobilisés
La prestation définie est formalisée conformément à l'accord	N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas. Formalisation non appropriée	Mobilise correctement quelques outils Rend compte sans justification	Choisit les outils adaptés Argumente et fait comprendre	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels Fait adhérer
Des actions de suivi sont effectuées	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes <u>N'atteint pas les objectifs</u>	Formule quelques propositions Atteint en partie les objectifs	justifie et argumente ses propositions d'actions de <u>suivi</u> , Atteint les objectifs	Evaluation pertinente de la relation et cohérence des choix de <u>suivi</u> personnalisés et adaptés Est force de proposition.