

Bachelier en marketing

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE		
Tél : +32 (0) 64 23 76 23	Fax : +32 (0) 64 23 76 33	Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Aspects humains du management et du marketing II			
Code	ECMK3B33AHM	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Daniel GEORGES (daniel.georges@helha.be)		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Le cours de techniques de vente et management de la relation clients est important dans la cadre de la formation à des métiers commerciaux.

Les profils commerciaux ont et sont toujours recherchés et ce malgré l'évolution des ventes en ligne. Vu cette évolution, il devient donc capital de saisir toutes les opportunités commerciales qui se présentent.

Il est donc impératif de pouvoir se présenter professionnellement, de prendre facilement la parole en public, d'aborder divers sujets, de présenter ses services, d'argumenter, d'écouter

Ce module réalisé en une semaine complète abordera tous ces thèmes et mettra au maximum les étudiants en situation réelle.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 1 **S'insérer dans son milieu et s'adapter à son évolution**

- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- 1.5 Proposer des solutions innovantes dans le développement des projets marketing et les accompagner

Compétence 2 **Communiquer, écouter, informer, conseiller les acteurs tant en interne qu'en externe**

- 2.1 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Négocier avec les différents acteurs
- 2.2 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Présenter, par écrit et oralement, les résultats du diagnostic stratégique et les recommandations
- 2.3 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Orienter la communication la communication en fonction des publics cibles
- 2.4 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Promouvoir et contribuer à l'image de marque de l'organisation y compris sa responsabilité sociétale
- 2.5 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Promouvoir ses projets avec persuasion et enthousiasme

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au marketing**

- 3.1 Exploiter les sources d'informations pertinentes et mener des recherches prospectives
- 3.6 Choisir, utiliser et développer les outils et techniques adéquats pour le marketing direct, la vente et le merchandising

Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

4.1 Comprendre, interpréter et anticiper le comportement du client

Acquis d'apprentissage visés

A la fin de ce module, l'étudiant devra avoir pris conscience de ses capacités commerciales, de ses points forts et de ses points à améliorer.

Il devra pouvoir analyser les études de marché, analyser son secteur d'activité, préparer sa rencontre avec le client, l'accueillir, mener professionnellement un entretien, faire preuve d'une grande écoute, réagir aux objections, argumenter et conclure.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECMK3B33AHMA Techniques de vente et management de la relation client

36 h / 3 C

Contenu

Les principaux points évoqués sont:

- le client: ses caractéristiques
- les attitudes et obligations d'un bon vendeur?
- la communication
- les comportements sociaux
- la structure d'un entretien de vente.
- l'organisation et le suivi commercial.
- comment faire face aux principales objections.
- La prise de parole en public.
- La gestion du temps
- analyse pratique en extérieur

Démarches d'apprentissage

l'apprentissage se fera principalement sur base de jeux de rôles réalisés par les étudiants, soit entre eux, soit avec le formateur.

Ces jeux de rôles seront (pour la majorité) filmés pour être par la suite analysés par les étudiants et le formateur afin d'en retirer les points positifs et les points d'attention.

Il sera donc important que les étudiants soient participatifs, volontaires, et arrivent à vaincre parfois leurs doutes, leurs craintes voire leurs peurs. Le formateur les aidera en ce sens.

Dispositifs d'aide à la réussite

Tous les étudiants seront amenés à réaliser plusieurs jeux de rôle, ce qui permettra à chacun de se situer. Pour les étudiants qui seraient naturellement moins à l'aise, la multiplication des mises en situation sera proposée.

Sources et références

Néant

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

le slide show présenté est mis à disposition des étudiants. Il reprend toutes les parties théoriques du cours. Une prise de notes personnelles est vivement conseillée.

4. Modalités d'évaluation

Principe

l'évaluation finale se fera lors d'un entretien de vente en face to face.

Le sujet à développer lors de cette évaluation sera défini lors du module de cours, ou au plus tard 1 mois avant la date de l'évaluation. L'étudiant aura donc tout le temps nécessaire à une très bonne préparation.

Cet entretien sera évalué globalement sur base de:

- la préparation (qualité professionnelle exigée)
- la présentation globale de l'étudiant (tenue, dynamisme ...)
- l'originalité du sujet et/ou de la présentation
- la qualité de l'entretien
- les réactions face aux différentes attitudes et/ou réactions du formateur

Cette évaluation sera préparée et détaillée lors du cours.

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention à part signée par l'étudiant et l'enseignant concerné

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Exo	100	Exo	100

Exo = Examen oral

Dispositions complémentaires

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent. Dans la mesure où cette unité d'enseignement est constituée d'une seule activité d'apprentissage, automatiquement, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est la note pour l'unité d'enseignement.

Exceptions :

1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2021-2022).