

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

Techniques de vente II			
Ancien Code	ECMK3B33AHM	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	XOMK3330		
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

L'unité d'enseignement "techniques de vente et management de la relation clients" s'inscrit dans le cadre de la formation à des métiers commerciaux.

Les profils commerciaux ont et sont toujours actuellement recherchés et ce malgré l'évolution significative des ventes en ligne.

Vu cette évolution, il devient donc essentiel de saisir toutes les opportunités commerciales qui se présentent et donc de tout mettre en place pour tenter de ne rater aucune vente surtout par manque de professionnalisme et de compétence.

Il est donc impératif de professionnaliser la fonction commerciale au maximum en maîtrisant les différents aspects d'un contact, en faisant preuve d'empathie, en prenant facilement la parole en public, en pouvant aborder divers sujets, en présentant ses services et le core business de son entreprise, en pouvant argumenter, écouter, convaincre

Ce module réalisé en une semaine (5 jours consécutifs) 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

Au terme de l'unité d'enseignement, l'étudiant devra avoir pris conscience de ses capacités commerciales, de ses points forts et de ses points à améliorer.

Au terme de l'unité d'enseignement, l'étudiant devra pouvoir, sur base des informations en sa possession, analyser son secteur d'activité (forces et faiblesses) et mettre en place sa stratégie commerciale (ou de développer la stratégie de l'entreprise qui l'emploie)

Au terme de l'unité d'enseignement, l'étudiant devra pouvoir préparer professionnellement une rencontre avec le client (existant ou potentiel)

Au terme de l'unité d'enseignement, l'étudiant devra pouvoir, de manière très professionnelle, accueillir ou se présenter, mener un entretien en faisant preuve d'une grande écoute, en réagissant aux objections, en argumentant et arriver in fine à une conclusion positive.

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 qui seront évoqués au cours de ce module sont:

- le client: ses caractéristiques
- le vendeur: ses attitudes (positives ou négatives) et obligations
- la communication (obstacles et conseils)
- les comportements sociaux
- la structure d'un entretien de vente.
- l'organisation et le suivi commercial.
- la vente par téléphone et/ou à distance
- comment faire face aux principales objections
- La prise de parole en public
- La gestion du temps

La participation active des étudiants sera certainement l'opportunité d'approfondir certains de ces points voire d'en aborder d'autres en fonction des diverses réactions ou questions.

Démarches d'apprentissage

l'apprentissage se fera principalement sur base d'échanges, de partages d'expérience mais aussi et surtout de jeux de rôles réalisés par les étudiants, soit entre eux, soit avec le formateur.

Ces jeux de rôles pourront être filmés (avec l'accord des participants) 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.

Une participation active est donc vivement conseillée afin de se situer personnellement et de préparer au mieux l'évaluation finale.

Sources et références

Diverses sources seront mentionnées voire visionnées au cours de ce module.

Toutes les sources sont reprises dans le support déposé sur ConnectED au regard de l'AA.

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 sur la plateforme numérique. Il reprend toutes les parties théoriques du cours.

Une prise de notes personnelles est vivement conseillée.

Modalités opérationnelles, PPTs ou autres supports, notes de cours, vademecum, directives seront postés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

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.

L'appréciation finale se fera, d'une part sur base de l'implication de l'étudiant au cours de la semaine de séminaire et d'autre part (et principalement) sur base de la qualité d'un entretien de vente au cours duquel les points suivants seront particulièrement analysés:

- la préparation de l'entretien (qualité, pertinence, originalité, professionnalisme)
- la présentation globale de l'étudiant (tenue, dynamisme ...)
- l'originalité du sujet et/ou de la présentation
- la qualité globale de l'entretien (développement logique de l'entretien / suivi des étapes)
- les réactions face aux différentes attitudes et/ou objections du formateur
- le suivi des recommandations évoquées au cours de la semaine de séminaire

Cette évaluation sera préparée et détaillée lors du cours.

Les modalités opérationnelles de l'évaluation seront déposées au regard de l'UE sur ConnectED.

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

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur Connected.

En cas d'absence ou d'échec de l'étudiant lors du séminaire, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle l'étudiant sera interrogé seront définies dans une convention à part signée par l'étudiant et l'enseignant concerné. Le cas échéant, il ressort de la responsabilité de l'étudiant d'initier la démarche auprès de l'enseignant.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Évc	20		
Période d'évaluation			Exo	80	Exm	100

Évc = Évaluation continue, Exo = Examen oral, Exm = Examen mixte

Dispositions complémentaires

Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

- Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.
- Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors 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.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

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 66 du règlement général des études 2024-2025).