



Thème :
**LE DOSSIER ENTREPRISE / PRODUIT / MARCHÉ
UN OUTIL D'AIDE À L'ÉVALUATION**

Participants

Philippe LIEURY – IEN Economie Gestion en charge de la filière VENTE
Florence LECOUTEY –Correspondante baccalauréat professionnel VENTE

Etablissements

L.E.P. FERDINAND BUISSON	L.E.P. FRANÇOISE DE GRACE	L.E.P. ARISITIDE BRIAND	L.P.P. SAINT VINCENT DE PAUL	L.P.P. SAINTE AGNES	L.P.P. SAINTE THERESE
3 professeurs	2 professeurs	3 professeurs	3 professeurs	2 professeurs	4 professeurs

Objectifs de la réunion

- Mise en commun des ressentis quant à la préparation des situations de négociation et du déroulement de l'épreuve
- Définir des situations différenciées et des contextes clairs de situation-vente pour le candidat et les examinateurs
- Recadrer la partie entretien avec le jury, harmoniser les pratiques d'interrogation en particulier sur le troisième item de la grille d'évaluation « cohérence de la démarche..... »

Production finale attendue :

- Un guide sur la préparation de l'épreuve, son déroulement qui sera :
- Consultable sur le site Internet de l'académie,
- Envoyé par courriel à l'attention des professeurs de vente des établissements concernés (copie aux coordinateurs tertiaires)

Piste de travail supplémentaire :

- *Création d'un espace numérique de travail accessible aux professeurs de vente de bac pro vente de l'académie*
- *Préparation d'un mémento du responsable technique*

1. Décisions prises concernant la préparation du dossier entreprise / produit / marche

Esprit de l'épreuve :

- . Mesurer le degré d'atteinte en terme de savoir faire et de savoir être commercial dans le cadre de **SIMULATIONS** d'entretien.
- . Les situations de négociation vente proposées par le candidat doivent être suffisamment différenciées pour permettre aux examinateurs d'évaluer **la démarche commerciale d'un candidat et non la pratique habituelle de l'entreprise.**

Plan de vente

Prise de contact

Découverte ou reformulation de besoins et approfondissements

Argumentation démonstration adaptée aux clients et aux conditions matérielles

Annonce d'un prix (***quelque soit le produit proposé, les candidats doivent être munis de tarifs, ceux-ci pouvant être fictifs***)

Réfutation d'objections

Conclusion

Consolidation, fidélisation

Le dossier Entreprise / Produit / Marché

Conformément au référentiel p. 65 (candidat par la voie scolaire ou candidat libre)
Le dossier doit être composé de :

- 1 fiche de présentation d'entreprise par entreprise concernée par les fiches de situation de négociation vente proposées (maximum 2 entreprises) la fiche ne doit pas excéder 2 pages.
- 3 situations de négociation vente différenciées

La fiche entreprise

Elle est conforme si les 7 points définis par le référentiel de certification sont présents :

- identification de l'entreprise
- importance économique
- localisation géographique
- clientèle
- produits vendus
- méthode de vente
- concurrence

Pour les candidats qui le souhaitent, elle peut être complétée et prendre la forme suivante :

○ **Plan de la fiche entreprise**

Nom de l'entreprise
Adresse
Téléphone – Fax – E-mail

1. Activité
2. Date de création
3. Organigramme : annexe (hors des 2 pages)
4. Renseignements juridiques :
 - Forme juridique
 - Capital
 - Nationalité
5. Secteur géographique
6. Les outils de vente
7. Clientèle
8. Méthodes de vente utilisées
9. Produits vendus
10. Tarification (annexe jointe ou fourchette de prix)
11. Concurrence
12. Politique commerciale

Remarques éventuelles :

Les 4 P ne sont plus de rigueur dans la rubrique politique commerciale.

Les fiches de situation négociation vente

1. Toutes les situations proposées seront issues des P.F.E.

2. La différenciation des situations de négociation – vente se basera sur :

- Le contexte de situation [1^{er} contact, 2^{ème} contact, lieu de vente (domicile, foire exposition ...), méthode de vente]
- La typologie de clients
Particuliers / professionnels (le type d'entreprise est à préciser)
Prospects ou clients
- La gamme de produits ou ligne de produit proposée

Une situation sera nettement différenciée lorsque deux paramètres seront transformés par situation proposée.

	Fiche 1	Fiche 2	Fiche 3
Situation	A	A	B
Client	B	B	A
Produit	A	B	A

Attention, il conviendra de ne pas pénaliser les candidats qui auront fait **l'effort de différencier des situations de vente** dans des contextes de PFE qui ne permettraient pas aisément de varier les contextes (entreprise mono produit ou cible de clientèle exclusive). **Ces dossiers seront étudiés à la commission académique d'étude des dossiers.**

Quelque soit le contexte de situation vente établi par le candidat, celui-ci doit être capable de mener un entretien de vente, en passant par toutes les phases du plan de vente.

3. Le candidat élabore lui-même ses propositions à partir du plan de cadrage annexe V2 de la circulaire d'examen.

Titre des fiches

Situation de négociation vente
N°1, N°2, N°3

Baccalauréat Professionnel VENTE ANNEXE V2.	E2 (U2) : Négociation - Vente Coefficient : 4
Temps de préparation : 30 minutes	Durée de l'épreuve : 40 minutes maximum
1. Simulation d'une négociation - vente : 20 minutes maximum	2. Entretien avec le jury : 20 minutes maximum
Académie de :	Session :
Centre d'interrogation :	Nom du candidat :
DOCUMENT CANDIDAT CADRAGE DE LA SITUATION DE NÉGOCIATION - VENTE	
Contexte de la situation de négociation - vente à partir du dossier « Produits - Entreprises - Marché »	
• Identification de l'entreprise :	
• Localisation géographique :	
• Clientèle :	
• Produits vendus :	
Situation de négociation - vente	
• Contexte de la situation :	
• Type de client concerné :	
• Objectif commercial à atteindre :	

4- Cas particuliers de l'automobile et de l'immobilier

Automobile

Le candidat doit être capable de :

- proposer une ligne de produits complète (ex 207 toutes finitions, toutes motorisations) ;
- proposer, dans le cadre d'une vente de véhicules d'occasion, une liste de 10 véhicules ;
- Présenter et expliquer les différents modes de financement (sans calculs) (crédit classique, LOA, LLD) ;
- Informer le client sur un taux de financement cohérent ;
- Proposer les conditions de reprise cote Argus ;

Immobilier

Les situations peuvent porter sur les contextes suivants :

- **Rentrer un mandat**
- **Acquérir**
 - Une résidence principale,*
 - Une résidence secondaire,*
 - Un terrain,*
 - Un local commercial*
- **Investir**
 - Pour louer
 - Défiscaliser

Le candidat doit être capable de :

- connaître les différents diagnostics (Zone inondable, marnière, termites, amiante, plomb, D.P.E)
- Indiquer le processus de transfert de propriété (compromis, signature de l'acte notarié).
- informer sur la loi Carrez (appartements), sur les dispositifs fiscaux (en cas d'investissement) (www.adil.fr)
- Indiquer les tarifs de l'agence

Le candidat reste évalué avant tout sur sa démarche commerciale et non sur des connaissances exhaustives relevant des professions immobilières.

- Informer le client sur les taux de crédit, la durée, (surendettement 33%)

Attention aucun montage de dossier de financement ne sera demandé au candidat !

Le candidat devra dans ses fiches de situation négociation vente, proposer au minimum 10 biens (commun aux 3 fiches). Il fera apparaître le type de bien, la superficie ou la taille (t1 etc.), la localisation du bien, le prix, le style.

Une carte du secteur géographique sera mentionnée en annexe.

5- Cas particuliers de situation

- **Vente par téléphone**

Conformément au référentiel, un candidat peut présenter une situation de vente par téléphone.

En aucun cas il ne s'agit de prise de rendez-vous simple par téléphone.

La situation doit permettre d'évaluer la démarche commerciale du candidat.

Présenter une fiche de situation négociation vente par téléphone ne doit pas être une solution de secours pour un candidat, et en aucun cas une stratégie d'évitement !

Les exigences quant à sa prestation commerciale seront du même niveau que pour une situation de face à face. Bien entendu, la durée de la simulation sera adaptée au contexte mais devra être suffisamment longue pour pouvoir être évaluée.

Ces simulations seront à évoquer lors de la réunion d'harmonisation des notes de mi ou de fin de journée.

- **Client connu**

Le candidat **rappelle l'historique.**

- **Dans le cadre de situation de négociation simulant un deuxième contact**

Le candidat aura pris soin de noter les circonstances préalables au deuxième contact. **La commission d'examen, aura quant à elle, préalablement indiquée, sur la fiche de situation qui sera remise au candidat, les informations recueillies lors du premier contact.**

6- Une commission de professeurs, désignés par l'I.E.N. référent, statuera sur la conformité des situations de négociation proposées par les candidats lors de la réunion d'organisation de l'épreuve E2.

Préparation et déroulement de l'épreuve

- Tous les outils de vente sont utilisables par le candidat (plan de découverte, argumentaire, documentation professionnelle, ordinateur portable....)
- La simulation de vente sera conforme au contexte, au type de client, au produit déterminé par la fiche de situation. Les fiches seront préalablement visées par le professeur de la section, et par la commission chargée d'organiser l'épreuve.

2. DÉCISIONS PRISES CONCERNANT LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

Il s'agit d'un entretien et non d'un monologue qui consiste à :

- 1 Repérer les points forts et points faibles de sa simulation de vente
- 2 Expliquer des attitudes et des techniques de vente mises en œuvre pendant la simulation
- 3 Justifier la cohérence de sa démarche avec la situation donnée et la stratégie de l'entreprise

L'entretien avec le jury (20 minutes)

Pertinence et rigueur de l'analyse de la négociation

1. Repérage des points forts et des points faibles de la simulation de négociation-vente)
 - . Caractériser la situation : restituer le contexte et les objectifs
 - . Caractériser l'acheteur (type de client, besoins, motivations, freins...)
 - . Citer les étapes du plan de vente mises en œuvre au cours de la simulation
 - . Citer les points forts de votre simulation ?
 - . Dire ou expliquer ce que vous auriez pu améliorer ?
2. Explicitation des attitudes et des techniques de vente mises en œuvre dans la simulation
 - . Quelle technique de vente a été utilisée ? Expliquez
 - . Pourquoi avoir utilisé cette technique ?
 - . Quelle attitude avez-vous adoptée pendant la simulation ? (Comportement non verbal, gestuel).
 - . Commenter votre prestation par rapport à l'atteinte ou non des objectifs fixés.
3. Justification de la cohérence de la démarche de négociation avec la situation donnée et avec la stratégie de l'entreprise
(le référentiel découpe en 3 parties)

A l'aide du dossier élève, expliquer

- ⇒ La cohérence de la démarche avec la stratégie de l'entreprise
 - Pourquoi avoir adopté cette démarche commerciale,
 - Comment procède-t-on habituellement dans votre entreprise ?
- ⇒ La cohérence des objectifs fixés (du document de cadrage) avec la stratégie de l'entreprise ?
 - Quels objectifs (quantitatifs et qualitatifs) vous étaient fixés ?
 - Quels sont ceux que vous avez atteints ?
- ⇒ Cohérence de l'argumentation avec la stratégie de l'entreprise
 - Vous avez développé un certain nombre d'arguments. Quels sont ceux habituellement développés dans l'entreprise ?