

Bonjour les loulous! 😊

J'espère que vous allez bien, ainsi vos proches! 🙌

Nous voilà à nouveau à devoir travailler à la maison. C'est une période difficile qui s'annonce, mais il faut se serrer les coudes, bien respecter les règles et mesures prises par le monde politique (même si c'est souvent difficile de s'y retrouver, je vous l'accorde). 🧐

Il faut aussi rester lucide et ne pas se laisser envahir par la peur (on évite de trop regarder les informations). 🤔

En effet, si on a peur, si on est stressé, on risque d'affaiblir notre corps et donc d'être moins en forme ! Donc on essaie de rester « zen ». 🧘

Tous ensemble, nous allons y arriver !

Avec de la patience, du courage et de la bonne volonté ! 💪

La méthode de travail, pour le moment, est la même que pendant le confinement du printemps dernier. 🧐

Vous avez reçu (ou allez recevoir des documents) pour travailler et je serai à votre disposition via notre groupe messenger (ou whatsapp pour les élèves qui ne l'ont pas) 😊 uniquement pendant les heures de cours (sauf gros problème). 🤔

Je répondrai à chaque message, à chacun d'entre vous. Cependant, il se peut que je ne réponde pas dans la minute ou dans l'heure. Soyez patients ! 😬

Je rappelle que les groupes créés le sont uniquement pour travailler et communiquer pour l'école, voire vous rassurer si nécessaire. 🙌

Je vous redemande donc de ne rien publier d'autre, de ne pas harceler et inonder de messages si on ne vous répond pas. 🤔

Tout abus sera sanctionné (d'un simple avertissement à un bannissement, voire même la fermeture du groupe... Tant pis pour vous !). 🙌

Et, le, ou les élèves qui ne respecteront pas s'exposeront à des sanctions à leur retour à l'école (retenue, rapport de discipline etc.). 🙌

Je ne veux bien entendu pas en arriver là. La situation est suffisamment compliquée pour tout le monde !

Portez-vous bien, prenez soin de vous et de vos proches !

À très bientôt (je l'espère).

M. Kesteman 😊

CONSIGNES POUR LE TRAVAIL EN ART DE LA VENTE

Réalise le travail annexé.

Le travail sera à me remettre à ton retour à l'école (normalement à partir du 12/11/2020).

Il sera corrigé et noté !

L'idéal est de le réaliser entre ce mercredi 28 et ce vendredi 30/10/2020.

Si tu n'as pas terminé, tu devras travailler pendant ton congé d'automne, ce qui serait dommage, car un congé est prévu pour se reposer et penser à autre chose qu'à l'école !

Bon courage, bon travail !

Les 5 qualités indispensables d'un bon vendeur

Certains dons et traits de caractères sont nécessaires pour réussir dans la vente. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la plupart des vendeurs d'exception ont investi du temps et de l'énergie pour développer et raffermir les qualités nécessaires... Voici comment vous permettre de les développer pour survivre dans le monde difficile de la vente...

Les cinq talents de base pour réussir dans la vente sont les suivants :

1. le développement de sa personnalité;
2. l'organisation personnelle et professionnelle;
3. l'art de communiquer et de persuader;
4. la conception et l'entretien de relations;
5. la connaissance de son environnement commercial.

La maîtrise de ces cinq qualités est vitale pour la survie dans le monde des commerciaux. Examinons dans le détail chacun de ces talents, afin d'en évaluer l'importance et de découvrir la manière de les développer.



1. Le développement de la personnalité

C'est ce que j'appellerais le « système d'exploitation » du vendeur moderne. Les qualités de personnalité du vendeur sont en effet aussi importantes que le système d'exploitation de votre PC : elles contrôlent et affectent tous les autres paramètres de votre personne de la même manière que le système d'exploitation de votre ordinateur : si celui-ci n'est pas bien installé, il est certain qu'aucun de vos programmes ne pourra fonctionner, et ce quoi qu'il arrive.

Les paramètres de base de la personnalité sont :

- > une attitude positive;
- > la créativité;
- > l'estime de soi (également responsabilité, intégrité, honnêteté, etc.)

Connaître et développer le côté positif de vos paramètres de base doit faire l'objet d'un souci constant tout au long de votre vie.

2. L'organisation personnelle et professionnelle

Elle s'applique à la planification et à la gestion de votre existence et de chacune de vos actions.

Les plus importantes d'entre elles sont :

- > l'établissement d'objectifs;
- > la gestion du temps;
- > la gestion du territoire de chasse (la fonction).

Elles constituent le tissu dans lequel toutes vos actions se passeront. Le vieux mythe du commercial désordonné et désorganisé est désormais totalement dépassé et désuet. De nos jours, les personnes qui sont en haut de l'échelle socioprofessionnelle sont celles qui sont concentrées sur leurs tâches, dûment préparées à les affronter et organisées pour atteindre des buts bien précis.



3. L'art de communiquer et de persuader

La troisième pierre d'angle du commercial est la communication. Celle-ci est le cœur et l'âme de la vente, car c'est elle qui transmet et reçoit les informations entre le commercial, ses prospects, ses clients et sa société. Les principales qualités d'un bon communicateur sont :

- > l'écoute;
- > la confection de rapports;
- > le questionnement;
- > la compréhension;
- > la persuasion;
- > la présentation;
- > la clarification;
- > l'engagement;
- > la création de relations.

Fondamentalement, il existe deux types de communications :

- > Le style « manipulatif », qui s'applique à une formulation et à des techniques qui conduisent les autres là où vous souhaitez qu'ils aillent et les amènent à des conclusions qui vous sont favorables.
- > Le style « coopératif », qui, par le biais de questions et de réponses, parvient à découvrir s'il existe un besoin ou un désir particulier pour vos produits ou vos services et à les faire accepter par la logique du prospect.

D'ordinaire, le style « manipulatif » est utilisé par les vendeurs qui vendent leurs produits ou leurs services une seule fois à une clientèle large. Le style « coopératif » est, quant à lui, utilisé

dans le cadre des relations commerciales entre sociétés car il fonctionne mieux et permet l'établissement de relations à moyen et à long terme.

4. La création de relations

Une approche sophistiquée du commerce suppose des aptitudes personnelles et professionnelles pour la construction de relations avec la clientèle. Elle permet d'améliorer la qualité du rapport avec son client et de prolonger la durée de la relation avec lui. Elle est utilisée pour

sceller avec le client l'amitié, la confiance et la crédibilité. Elle consiste généralement en :

- > donner une valeur ajoutée à l'acte de vente;
- > contribuer à la réduction des coûts relationnels futurs;
- > aider à garantir le succès commercial de nos clients.

Elle est bien sûr essentielle dans toute situation de vente à caractère répétitif ou industriel, et ce spécialement avec les moyennes et grandes entreprises.

5. La connaissance de son environnement commercial

Ce sujet comprend la connaissance des produits, des services, des problèmes, du personnel et des procédés inclus dans le processus de vente. Précisons encore que le fait de connaître ses produits et ses services en aval et en amont inclut également la connaissance de la manière dont ils seront utilisés par les clients en toute circonstance.

Comprendre les problèmes apportés par l'utilisation de votre produit et les solutions qui peuvent être trouvées par la clientèle sont des facteurs essentiels de développement et de crédibilité. Savoir quels sont les critères et les motivations de la clientèle lors de la décision d'achat peut consolider ou briser un contrat de vente.

Vous devez de connaître exactement le rôle que joue votre produit ou votre service dans la vie professionnelle de votre client. ■



Les qualités indispensables d'un bon vendeur

- 1) Quels sont les 5 talents de base pour réussir dans la vente?
- 2) Quels sont les paramètres de base de la personnalité? 3) Quelles sont les actions les plus importantes dans l'organisation professionnelle?
- 4) Qui sont les personnes en "haut de l'échelle" de nos jours?
- 5) Quelles sont les principales qualités d'un bon communicateur?
- 6) Cite les 2 styles de communications qui existent.
- 7) Comment sont utilisés ces 2 styles de communications?
- 8) Que permet une approche sophistiquée du commerce?
- 9) Pourquoi est-elle utilisée?
- 10) En quoi consiste-t-elle?
- 11) Que comprend la connaissance de son environnement commercial?
- 12) Que doit-on connaître et comprendre des produits et services?