

UE Techniques de vente et de commercialisation

 ECTS
6 credits

- > **Teaching language(s):** French
- > **Open to exchange students:** No

Presentation

Description

Programme

Vente, client, négociation, prospection, argumentation, conclusion d'une affaire, Programmation Neuro Linguistique, CRM, gestion de la relation client, appel d'offres, vente en ligne, e commerce, écoute active.

Techniques de vente

Phoning et prospection

Communication interpersonnelle

Analyse des prix, marges de négociation, mise en place des tarifications clientèle

Point sur les média sociaux et utilisation dans l'aide à la vente

Le modèle du click and mortar

Etude de cas pour la promotion d'une start-up de la biologie

Gestion de situations de prospection, de suivi d'affaires, de réclamations

Mise en place d'actions commerciales

Réalisation d'argumentaires

Mises en situations commerciales

Evaluation : moyenne d'épreuves de contrôles continus, d'un examen écrit portant sur les notions étudiées dans le cours, d'un examen oral consistant à présenter les aspects techniques et économiques d'une entreprise.

Intervention : Professionnels et enseignants-chercheurs dans les domaines commerciaux ciblés.

Objectives

Objectifs et compétences visées :

Cet enseignement met le client au cœur de la formation, en apprenant à dialoguer avec lui, à le prospector, le fidéliser et construire avec lui une solution technique et commerciale à ses besoins. La compétence développée est de savoir vendre des produits techniques accompagnés de services, de produits complémentaires et d'offres évolutives dans le temps chez le client et surtout de bien appréhender la situation d'achat du client. Apprentissage de la négociation commerciale. E.commerce (opportunités, limites et organisation).

Savoir créer, gérer et suivre une relation commerciale avec ses clients. Capacité à réaliser du commerce avec détermination mais beaucoup de souplesse. Apprendre à parler au client en s'adaptant aux situations proposées diverses et individualisées. Savoir adapter une stratégie de vente à la stratégie d'achat du client. Importance du savoir-être comme acquisition des compétences commerciales. Savoir fidéliser et suivre l'évolution des affaires de ses clients. Prospection de la clientèle jusqu'à la concrétisation d'une affaire. Savoir gérer les outils du commerce digital et les médias sociaux.

Course parts

UE Techniques de vente et de commercialisation - CM	Lectures (CM)	72h
UE Techniques de vente et de commercialisation - TD	Tutorials (TD)	15h

Useful info

Campus

› Grenoble - University campus