

## Correction chapitre 3

### ✓ 1. Identifier ses compétences émotionnelles

#### a) Les émotions

Quelles émotions penses-tu ressentir ?

- Avant le rendez-vous : **stress, excitation, appréhension, motivation**
- Pendant le rendez-vous : **concentration, légère nervosité, curiosité, envie de bien faire**

Origines probables de ces émotions :

- Le **stress** vient du fait que c'est le **premier rendez-vous seul**, sans encadrement.
- L'**excitation** est liée à l'**envie de prouver ses compétences** et de réussir cette mission.
- La **peur de l'échec** est due au manque d'expérience.
- La **curiosité** est liée à la découverte d'un **nouveau client et de ses besoins**.

Comment réguler ces émotions ?

→ "Je me sens stressé car c'est mon premier rendez-vous seul, mais je vais bien me préparer en amont (fiche client, argumentaire, liste de questions) et pratiquer des exercices de respiration avant le rendez-vous pour rester calme. Je vais aussi relativiser : c'est une opportunité d'apprendre."

---

#### b) La confiance en soi

Atouts personnels à valoriser :

- Bon relationnel, à l'écoute
- Sens de l'organisation et du détail
- Connaissance des produits de l'entreprise (grâce à l'alternance)
- Motivation à bien faire et capacité à poser des questions

Technique pour rester concentré et montrer sa maîtrise de soi :

- Préparer une trame de rendez-vous avec les points clés à aborder
  - Se centrer sur les besoins du client pour éviter le stress personnel
  - Ralentir son rythme de parole et maintenir une posture ouverte et professionnelle
  - Sourire, respirer calmement et reformuler les besoins pour garder le contrôle
- 

### ✓ 2. Réaliser ton "marketing de soi"

#### a) Clarifier le présent

Qui es-tu ?

*Je suis un étudiant en alternance dans le domaine commercial, passionné par les nouvelles technologies et engagé dans la relation client. J'apprends chaque jour sur le terrain et j'aime trouver des solutions concrètes aux besoins des professionnels.*

Mes différences / points forts :

- Dynamique, curieux, impliqué

- À l'aise à l'oral et dans l'échange
- Formé récemment aux dernières solutions informatiques
- Apprend vite et sait s'adapter

#### Comment se présenter au client ?

➡ "Bonjour, je suis [Prénom], votre conseiller commercial aujourd'hui. Je suis en alternance chez [Nom de l'entreprise] et j'ai eu l'occasion de suivre de près différents projets clients depuis le début de ma mission. Aujourd'hui, je suis ravi de pouvoir échanger avec vous pour bien comprendre vos besoins en matériel informatique et vous proposer des solutions adaptées."

---

## b) Se projeter dans le futur

#### Objectifs professionnels dans cette mission :

- Mener le rendez-vous de manière professionnelle et fluide
- Identifier clairement les besoins du prospect
- Créer une relation de confiance et obtenir un devis ou une suite à donner
- Progresser dans mes compétences de négociation et de gestion de rendez-vous

#### Quelle valeur j'apporte à l'entreprise et au client ?

➡ Pour l'entreprise : je suis un **jeune collaborateur engagé**, capable de représenter l'entreprise en autonomie et d'identifier des **opportunités commerciales**.

➡ Pour le client : j'apporte **écoute, conseils personnalisés**, et je suis un **interlocuteur réactif** qui s'implique dans la réussite du projet.