

Correction chapitre 2



1. Identifier le statut et le rôle de chacun

Votre statut

Vous êtes **conseiller commercial terrain**, salarié de l'entreprise prestataire en téléphonie.

➡ **Statut professionnel** : représentant de l'entreprise, chargé de la négociation et du suivi client.

Statut de M. Durand

Il est **responsable des achats** d'une PME.

➡ Il a le **pouvoir de décision** sur le renouvellement du contrat.

Vos rôles durant l'entretien :

- **Négociateur** : vous devez défendre votre offre sans baisser vos prix.
 - **Conseiller** : vous apportez des solutions adaptées aux besoins du client.
 - **Ambassadeur** : vous représentez l'image, les valeurs et la fiabilité de votre entreprise.
 - **Fidélisateur** : vous devez maintenir une relation commerciale durable avec M. Durand.
-



2. Analyse de la personnalité et de la culture

Attitudes et comportements à adopter pour démontrer votre aisance relationnelle :

- Être **souriant et professionnel** dès l'accueil.
- Adopter une **posture ouverte et détendue**.
- Utiliser un **langage simple, positif et adapté**.
- Savoir **gérer les objections avec calme et assurance**.
- Montrer de l'**intérêt sincère pour les besoins du client**.

Prise en compte de la culture d'entreprise du client :

Si la PME valorise par exemple la **réactivité**, la **proximité** et le **service client**, il faut adapter votre discours :

- Insister sur la **qualité du SAV** de votre entreprise, la **réactivité** des équipes techniques.
 - Valoriser la **relation de confiance de long terme** déjà en place (client depuis 3 ans).
 - S'aligner sur les **valeurs professionnelles** de l'entreprise : fiabilité, service, accompagnement.
-



3. Compétences relationnelles à mobiliser

Faire preuve d'empathie

"Je comprends tout à fait que vous soyez attentif au budget, surtout dans le contexte actuel. C'est une décision importante pour votre entreprise."

Pratiquer l'écoute active

Adopter des comportements comme :

- ✓ Hochements de tête
- ✓ Reformulations brèves : "Oui, je vois", "D'accord", "Je vous écoute..."

Utiliser la reformulation

"Si je comprends bien, vous hésitez parce que l'autre offre est moins chère, mais vous attendez aussi une vraie fiabilité au quotidien, c'est bien cela ?"

4. Identifier les enjeux de la communication

Pour vous (le commercial)

- **Enjeu opératoire** : réussir à conclure le **renouvellement du contrat**.
- **Enjeu identitaire** : défendre la **valeur de votre entreprise** sans céder sur les prix.
- **Enjeu symbolique** : être perçu comme un **partenaire de confiance**, pas comme un simple vendeur.

Pour M. Durand (le client)

- **Enjeu opératoire** : faire un **choix rentable** pour son entreprise.
 - **Enjeu identitaire** : prouver sa capacité à **négoier un bon contrat**.
 - **Enjeu symbolique** : maintenir une **relation professionnelle équilibrée**, sans se laisser influencer.
-

5. Choisir une stratégie relationnelle adaptée

Stratégie recommandée : stratégie intégrative

Objectif : **trouver une solution gagnant-gagnant** en valorisant la **qualité du service** et la **relation de confiance** existante, sans baisser les prix.

✓ Justification et avantages :

- Vous démontrez que vous **comprenez les besoins du client**.
- Vous **mettez en avant les bénéfices** non visibles dans l'offre concurrente (SAV, relation, suivi, historique client).
- Vous renforcez la **fidélisation sur le long terme**, en instaurant une relation de **collaboration et non de confrontation**.