

SÉQUENCE PPP S2

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Objectifs du module :

Ce projet vise à mobiliser les compétences clés en Techniques de Commercialisation autour d'une situation concrète : l'organisation d'un salon professionnel comportant des conférences d'experts (séminaire du 11 au 13 mai).

Vous devrez organiser en intégralité le séminaire : de l'invitation des participants à la gestion de leur accueil et de leur intervention. Vous développerez ainsi des savoir-faire en communication, en gestion de projet, en logistique et en travail d'équipe.

Vous devrez également participer activement aux conférences en posant des questions pertinentes et après le séminaire remercier formellement les participants de leur implication lors de ces journées.

Séance 1 : 23/01

- ↳ Constitution des groupes de 3
- ↳ **Cahier des charges** à établir pour le projet (**CM à faire** → 10 pts)
- ↳ **Rédaction de mails** pour les professionnels (2 types de mail) → 10 pts)
- ↳ Travaux à **déposer sur Moodle au plus tard le mercredi 04/03**

Séance 2 : 17/03

- ↳ Remise des travaux
- ↳ **Rédaction de questions pertinentes à poser aux intervenants**
- **Préparer la répartition logistique du séminaire**

Séance 3 : 24/03

- ↳ En fonction des réponses des professionnels, **questions à amender**
- ↳ **Organisation des journées (staff + rôles)**
- ↳ **Préparation de la logistique**

Séance 4 : 27/03

- ↳ **Finalisation de l'organisation du séminaire** (matérielle et logistique)
(Accueil professionnel + Animateur + assesseur/ atelier)
- ↳ **Présentation des attendus des soutenances (19 mai ou 12 juin)**

Séance 5 : 31/03

- ↳ **Ultime vérification de l'organisation matérielle et logistique**
- ↳ **Rédaction du mail de remerciements à envoyer à la fin du séminaire aux intervenants invités + questionnaire de satisfaction à créer (→ 20 pts)**
- ↳ **A rendre sur Moodle au plus tard le 24.04**
- ↳ Questions diverses

NB : Les différents exercices demandés sont à rendre sur Moodle aux dates indiquées. Si la date de rendu n'est pas respectée, un malus sera attribué (1 point par jour de retard !)

Séance 1 :

Séance 2 :

Séance 3 :

Séance 4 :

Séance 5 :

ANNEXES

Carte mentale : cahier des charge séminaire professionnel

Evaluation carte mentale	/10	Points
Sur la forme (3 points)		
Clarté et lisibilité de la structure et du contenu		1
Esthétisme et originalité		1
Absence de fautes d'orthographe (1 seule faute : perte du point)		1
Sur le fond (7 points)		
Pertinence du contenu		
– Exhaustivité et justesse des informations		1
– Bonne compréhension des éléments proposés		1
– Identification des objectifs, des compétences et des qualités requises		3
– Bonne évaluation des enjeux du travail (livrables)		2

Critères d'évaluation mail	Notation
Structure du mail	1
Formules adaptées/expression	1
Contenu pertinent : formulation du thème et du contexte, de la demande (objectif du mail)	3
Note	/10

Critères d'évaluation questionnaire séminaire	Notation
Questions pertinentes et en nombre satisfaisant	8
Questions organisées et hiérarchisées	2
MALUS	
Expression et correction syntaxique	1
Questions non spécifiques	1
Note	/10

Critères d'évaluation questionnaire satisfaction	Notation
Questions pertinentes (nombre + type)	8
Questions organisées et hiérarchisées	2
MALUS	
Expression et correction syntaxique	1
Questions non spécifiques	1
Note	/10

Comment communiquer efficacement par téléphone ?

Pour bien communiquer par téléphone, il est nécessaire de se préparer psychologiquement et de veiller à sa communication non verbale. Le collaborateur de direction doit être capable d'adapter son registre de langage à son interlocuteur. Il sait adopter une attitude d'écoute et d'empathie. Il doit contrôler son comportement et son émotion au téléphone.

✦ Attitudes à développer

Elles sont déterminantes dans la réussite de l'entretien téléphonique.

LES ATTITUDES POSITIVES

- Sourire car il s'entend au téléphone.
- Être au calme et relaxé pour éviter tout stress perturbateur.
- Se tenir droit, dos redressé.
- Avoir le matériel nécessaire sous la main pour éviter les gestes parasites.

LE TON ET LA VOIX

- Avoir un langage clair et précis
- Adapter l'intensité et le ton de la voix à l'environnement
- Adopter un débit de parole posé pour une meilleure compréhension
- Faire varier le ton de la voix pour donner du rythme

✦ Etapes d'un entretien téléphonique

L'EMISSION D'UN APPEL

La Méthode CROC permet de lister les étapes d'un appel en émission

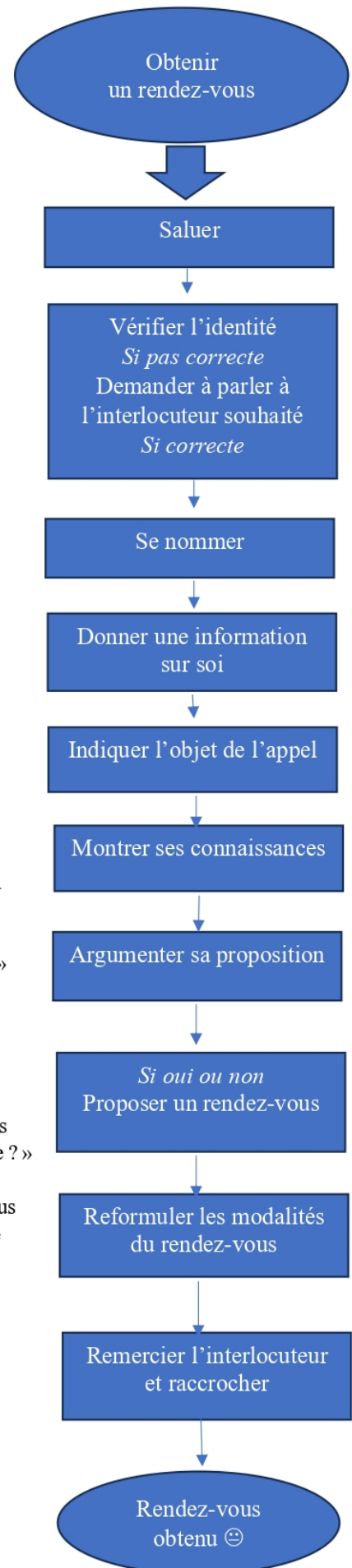
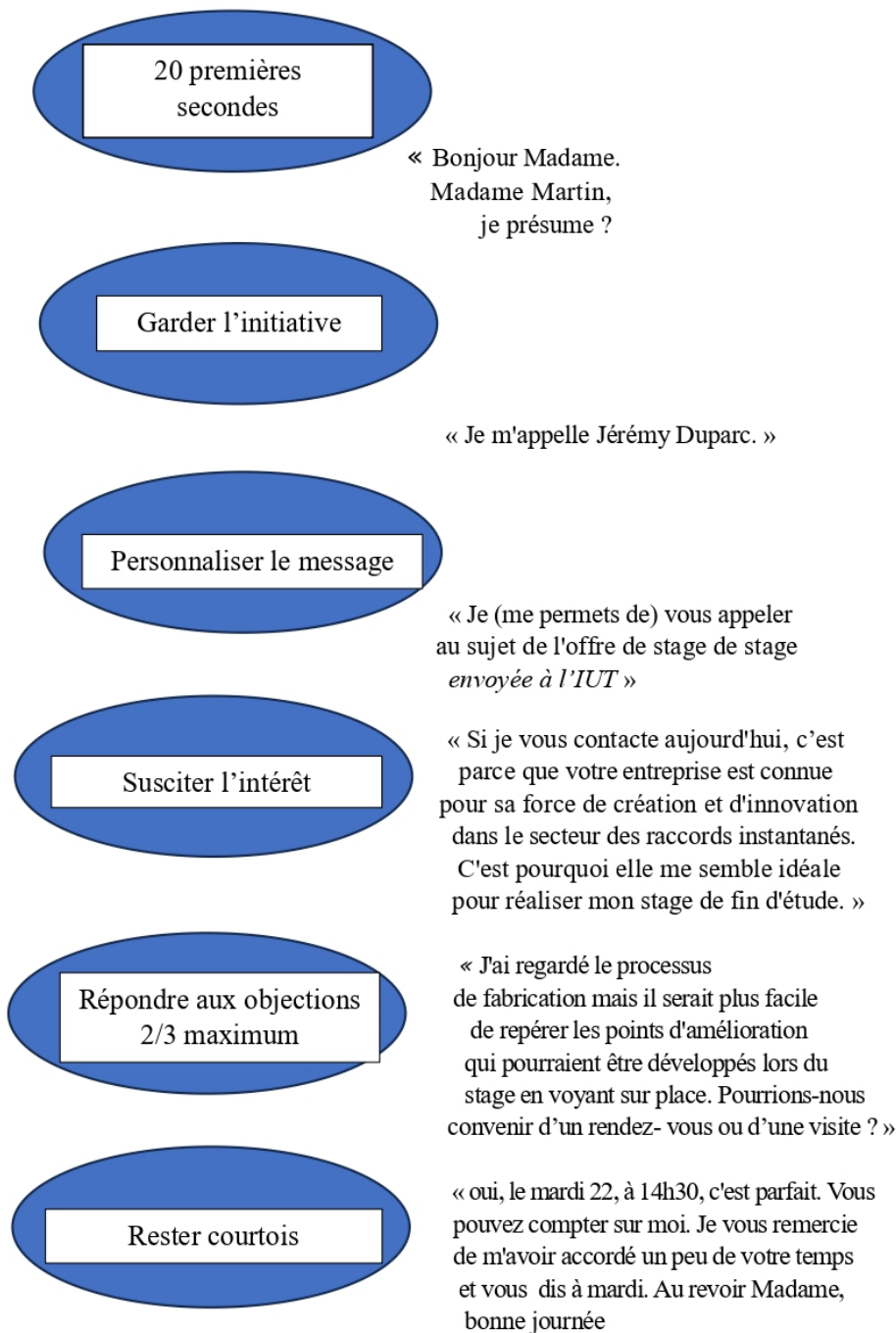
- **Contact** : saluer, se présenter, identifier l'interlocuteur
- **Raison** : exposer le motif de l'appel
- **Objectif** : développer ses idées/ arguments concis pour parvenir au résultat souhaité
- **Conclusion** : résumer les propos, remercier, prendre congé, saluer.

LA RECEPTION D'UN APPEL

En réception d'appel, vous devez être en écoute active pour bien comprendre la demande de l'interlocuteur, il peut mobiliser la méthode CERC :

- **Contact** : se présenter, accueillir selon usages de l'entreprise.
- **Écoute** : pratiquer l'écoute active, prendre des notes pour comprendre le besoin.
- **Réaction** : apprécier la situation pour répondre à la requête.
- **Congé** : résumer, remercier, prendre congé

Structure d'un appel téléphonique



Les dix règles incontournables pour rédiger un mail professionnel

1. **Utilisez une adresse professionnelle/universitaire qui indique votre prénom et nom et votre affiliation à un domaine.** C'est gage de sérieux. Evitez l'originalité, réservez -la à vos mails personnels.
2. **L'objet du mail : Il doit donner envie de vous dire, soyez clair et concis.**
3. **L'entrée en matière : Indispensable, elle permet de créer le lien.** Préférez donc un « Madame, Monsieur » au « Bonjour ». Vous pouvez également commencer par le prénom de la personne, si elle vous est proche.
4. **Les fautes d'orthographe : Comme tout document professionnel, il ne doit y avoir aucune faute.** Faire des fautes n'est pas une fatalité. Plus le mail aura de l'importance et plus elles seront impardonnables. Deux options s'offrent à vous : vous relire et vous faire relire !
5. **L'erreur de destinataire : Ce sont des choses qui arrivent. Le plus simple est de s'en rendre compte rapidement et d'envoyer un mail d'excuse.** Dans le même genre, il y a l'envoi du mail sans la pièce jointe. La solution ? Pourquoi ne pas mettre la pièce jointe avant de rédiger votre mail ?
6. **La ponctuation et le smiley : Le ton que vous utilisez sur votre mail peut être mal perçu si vous utilisez les points d'exclamations à outrance. Quant au smiley, il est à proscrire** ou à réserver uniquement à vos collègues proches. Attention cependant au transfert de votre message. Vos écrits peuvent également vous décrédibiliser.
↳ Ponctuation simple (le point, la virgule) : pas d'espace avant, un espace après. Ponctuation double (le point d'exclamation, point d'interrogation, les deux points...) : un espace avant et après
7. **La longueur du mail :** Attention au mail trop long, vous ne serez pas lu et les informations que vous donnez ne seront ni comprises ni traitées. Un mail, un message.
8. **La formule de politesse :** Indispensable, elle permet de laisser une bonne impression. Elle doit être ni trop familière, ni trop pompeuse. Attention à « cordialement » qui ne doit s'utiliser qu'avec un correspondant de même niveau hiérarchique (cf diaporama présenté).
9. **La fin de votre mail doit comporter votre carte de visite complète** afin de donner à votre interlocuteur toutes les informations dont il pourrait avoir besoin. Nom, prénom, poste, adresse mail et courrier, téléphone fixe et portable ainsi que votre ligne directe.
10. Enfin le mail n'est pas le seul moyen de communiquer en entreprise alors gagnez du temps et **échanger directement avec votre interlocuteur si cela est possible.**

GRILLE D’EVALUATION DES RESTITUTIONS

DES ATELIERS DU SEMINAIRE PPP

N° et intitulé de l’atelier :

Etudiants :

Critères	Remarques éventuelles
Respect de la durée – 8 minutes Rythme de présentation	
Esprit de groupe Fluidité des passations de parole Animation et originalité	
Clarification initiale claire de l’objet de la restitution et du périmètre Annonce du plan	
Qualité de la synthèse des points de vue des étudiants sur le métier et/ou le secteur ou le thème faisant l’objet de la restitution	
Pertinence des références aux propos des intervenants lors des ateliers Référence à des sources documentaires éventuelles	
Qualité des supports de présentation	

Note (sur 20) :