

Bachelier en marketing

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE
Tél : +32 (0) 64 23 76 23 Fax : +32 (0) 64 23 76 33 Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Techniques de vente I			
Code	ECMK1B03VEN	Caractère	Obligatoire
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Alexandre BALLONE (alexandre.ballone@helha.be)		
Coefficient de pondération	20		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage doit pouvoir amener l'étudiant à développer de manière professionnelle un entretien de vente avec un client potentiel.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 1 **S'insérer dans son milieu et s'adapter à son évolution**

- 1.1 Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- 1.5 Proposer des solutions innovantes dans le développement des projets marketing et les accompagner
- 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

Compétence 2 **Communiquer, écouter, informer, conseiller les acteurs tant en interne qu'en externe**

- 2.1 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Négocier avec les différents acteurs
- 2.4 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Promouvoir et contribuer à l'image de marque de l'organisation y compris sa responsabilité sociétale
- 2.5 Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel... Promouvoir ses projets avec persuasion et enthousiasme

Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

- 4.1 Comprendre, interpréter et anticiper le comportement du client
- 4.4 Vérifier la pertinence et la cohérence des actions envisagées

Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**

- 5.3 Structurer et mettre en œuvre des actions de communication
- 5.4 Réaliser les différentes opérations d'aménagement du lieu de vente et de présentation des produits
- 5.7 Gérer une équipe et favoriser les collaborations au sein du service ou du département

Acquis d'apprentissage visés

1. la gestion du temps
2. les comportements sociaux
3. la communication
4. la prise de rendez-vous
5. le développement d'un entretien

6. les points forts d'un bon vendeur
7. le traitement des objections
8. la conclusion de vente et le suivi

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun
Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECMK1B03VENA Techniques de vente

24 h / 2 C

Contenu

Analyse de l'attitude de vendeurs lors de visites dans certains commerces - jeux de rôle filmés et analysés.

Démarches d'apprentissage

Jeux de rôle,
Vaincre les objections des clients
Conclure la vente
Les accélérateurs de vente

Dispositifs d'aide à la réussite

Question / réponse sur le cours

Sources et références

Vaincre les objections des clients - 4e éd.: Techniques de réfutation et réponses aux 63 objections les plus fréquentes
Michaël Aguilar.
Conférencier,...
Ecole de vente, L'élite de la vente

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Diaporama -notes de cours - lectures sur connected - interactivité du groupe.

4. Modalités d'évaluation

Principe

1ère session Q1 : Evaluation basée sur la prestation de l'étudiant au travers d'un jeu de rôle prédéfini. les critères évalués sont: la qualité (fond et forme) de la correspondance échangée avec le client potentiel et la réalisation des étapes du processus de vente + un examen écrit.

2è session Q2 : Evaluation au travers d'un travail de synthèse reprenant :
la réalisation d'un jeu de rôle, avec organigramme des scénarios possibles, la correspondance échangée avec le client potentiel et la présentation des étapes du processus de vente, examen écrits

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention spécifique, signée par l'étudiant et l'enseignant concerné.

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur ConnectED.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Evc	50		
Période d'évaluation			Exe	50	Tvs	100

Evc = Évaluation continue, Exe = Examen écrit, Tvs = Travail de synthèse

Dispositions complémentaires

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2023-2024).