

# COMPETENCES MCV option B

## Activité 1: conseil et vente

COMPETENCES	ENTREPRISE
Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents	
Prise de contact	
présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services	
Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ces modifications et de ses freins éventuels	
conseil d'une solution adaptée: produit et/ou service + services associés	
argumentation d'une solution (produits et/ou services et prix) et traitement des objections	
Vente(s) additionnelle(s)	
finalisation de la vente	
mise en place du règlement et de la livraison	

## Activité 2: suivi des ventes

COMPETENCES	ENTREPRISE
suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit	
suivi du règlement du client	
mise en place du ou des service(s) associé(s)	
traitement des retours et des réclamations	
Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction-client	
mesure et analyse de la satisfaction client	
transmission des informations sur la satisfaction-client	
proposition d'amélioration et de satisfaction-client	

## Activité 3: fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

COMPETENCES	ENTREPRISE
exploitation des données clients	

mise en œuvre des outils de fidélisation client	
contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances personnalisées...)	
écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients	
Vente(s) au rebond	
participation à la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement	
exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales	
évaluation des actions de fidélisation et de développement	

#### Activité 4b: prospection et valorisation de l'offre commerciale

COMPETENCES	ENTREPRISE
exploitation et mise à jour du système d'information commercial	
recherche et exploitation d'informations externes	
participation à l'organisation de la prospection	
réalisation de la prospection	
évaluation et analyse des résultats de la prospection	
exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales	
action de promotion (show-room, salons, mise en place de produits chez le client) et de présentation de l'offre commerciale	