



SOMMAIRE

INTRODUCTION	8
1 RESSOURCES AU SERVICE DU COMMERCIAL	9
CHAPITRE 1 LA POLITIQUE DE PRODUIT DANS L'ENTREPRISE	11
CARACTÉRISTIQUES D'UN PRODUIT COSMÉTIQUE ET DE BEAUTÉ	12
LIEN ENTRE LE PRODUIT, L'IMAGE DE MARQUE ET LE POSITIONNEMENT	16
LA STRATÉGIE GLOBALE DE L'ENTREPRISE ET SON IMPACT SUR L'OFFRE	19
CONCLUSION	20
LEXIQUE	21
ENTRAÎNEZ-VOUS !	22
CHAPITRE 2 L'ÉVOLUTION ET LA GESTION DE L'OFFRE	23
CYCLE DE VIE DU PRODUIT	24
POLITIQUE DE GAMME ET CONSTRUCTION D'UNE OFFRE COHÉRENTE	27
LES STRATÉGIES MARKETING ASSOCIÉES (DIFFÉRENCIATION, DIVERSIFICATION, INNOVATION, REPOSITIONNEMENT)	30
CONCLUSION	32
LEXIQUE	33
ENTRAÎNEZ-VOUS !	34
CHAPITRE 3 LE SYSTÈME D'INFORMATION COMMERCIALE (SIC)	35
DÉFINITION, CARACTÉRISTIQUES ET OBJECTIFS DU SIC	36
RÔLES DU SIC DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT	38
EXPLOITATION DES DONNÉES : COLLECTE, STOCKAGE, MISE À DISPOSITION	40
SÉCURISATION ET PROTECTION DES INFORMATIONS	42
CONCLUSION	45
LEXIQUE	46
ENTRAÎNEZ-VOUS !	47
CHAPITRE 4 RÉGLEMENTATION ET CADRE LÉGAL DE LA RELATION CLIENT	49
RÉGLEMENTATION DE LA COLLECTE DES DONNÉES (RGPD, CNIL)	50
RÈGLES DU DÉMARCHAGE ET DE LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE	52
CADRE LÉGAL DES MÉTHODES DE VENTE ET DES CONTRATS	55
SPÉCIFICITÉS DES OBLIGATIONS COMMERCIALES ENTRE PROFESSIONNELS (BTOB)	59
CONCLUSION	62

LEXIQUE	63
ENTRAÎNEZ-VOUS !	64
CHAPITRE 5 GESTION DES BASES DE DONNÉES ET OUTILS CRM	65
STRUCTURATION ET QUALIFICATION D'UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS/PROSPECTS	66
LOGICIELS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM) : FONCTIONNALITÉS ET USAGES	69
CONTRIBUTION DU CRM À LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE	72
LE RÔLE DU CRM DANS LA PROSPECTION ET LA FIDÉLISATION	74
CONCLUSION	78
LEXIQUE	79
ENTRAÎNEZ-VOUS !	80
2 LE PORTEFEUILLE CLIENTS	82
CHAPITRE 6 L'ANALYSE DU PORTEFEUILLE CLIENTS ET PROSPECTS	83
L'ANALYSE DU PORTEFEUILLE CLIENTS ET PROSPECTS	84
LES MÉTHODES DE SEGMENTATION ET LES TYPOLOGIES DE CLIENTS	89
LA LOI DE PARETO (20/80) APPLIQUÉE À LA CLIENTÈLE	91
LA MÉTHODE ABC DE CLASSIFICATION DES CLIENTS	94
LA MÉTHODE RFM (RÉCENCE - FRÉQUENCE - MONTANT)	96
EXPLOITATION STRATÉGIQUE DE L'ANALYSE DU PORTEFEUILLE	99
CONCLUSION	100
LEXIQUE	101
ENTRAÎNEZ-VOUS !	102
CHAPITRE 7 LA PROSPECTION COMMERCIALE	105
LA DÉMARCHE DE PROSPECTION	106
LES DIFFÉRENTS CANAUX DE PROSPECTION	109
L'ARGUMENTAIRE DE PROSPECTION ET SA PERSONNALISATION	111
CONCLUSION	113
LEXIQUE	114
ENTRAÎNEZ-VOUS !	115
CHAPITRE 8 OUTILS ET SUIVI DE LA PROSPECTION	117
TABLEAUX DE BORD ET INDICATEURS DE PERFORMANCE	117
OUTILS NUMÉRIQUES DE PROSPECTION NET D'ANALYSE	120
MESURER ET ANALYSER LES RÉSULTATS POUR AJUSTER LA STRATÉGIE	122
CONCLUSION	124
LEXIQUE	125
ENTRAÎNEZ-VOUS !	126

3 LA NÉGOCIATION AVEC LES PROFESSIONNELS 129

CHAPITRE 9 | LE CLIENT PROFESSIONNEL ET SES PARTICULARITÉS 131

DIFFÉRENCES ENTRE BTOC, BTOB ET BTOD	131
COMPORTEMENT ET ATTENTES DES CLIENTS PROFESSIONNELS	134
CONTRAINTES ET ENJEUX SPÉCIFIQUES DE LA RELATION BTOB	136
CONCLUSION	139
LEXIQUE	140
ENTRAÎNEZ-VOUS !	141

CHAPITRE 10 | LES SITUATIONS DE VENTE ENTRE PROFESSIONNELS 143

VENTE SIMPLE, VENTE COMPLEXE ET VENTE DE SERVICES	143
APPELS D'OFFRES ET NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES	146
LES ACCORDS-CADRES ET PARTENARIATS	148
CONCLUSION	150
LEXIQUE	151
ENTRAÎNEZ-VOUS !	152

CHAPITRE 11 | LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION PROFESSIONNELLE 155

LES PHASES DE LA NÉGOCIATION : PRÉPARATION, ARGUMENTATION, CONCLUSION	155
OUTILS ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION PERSUASIVE	159
LA GESTION DES OBJECTIONS ET DES CONFLITS	160
CONCLUSION	162
LEXIQUE	163
ENTRAÎNEZ-VOUS !	164

CHAPITRE 12 | STRATÉGIES ET ENJEUX DE LA NÉGOCIATION 167

ADAPTER LA STRATÉGIE DE NÉGOCIATION AU CONTEXTE ET AUX BESOINS DU CLIENT	167
INTÉGRER LA STRATÉGIE GLOBALE DE L'ENTREPRISE DANS LA NÉGOCIATION	171
LES STRATÉGIES DE COOPÉRATION ET DE PARTENARIAT GAGNANT-GAGNANT	175
CONCLUSION	178
LEXIQUE	179
ENTRAÎNEZ-VOUS !	180

CHAPITRE 13 | APRÈS LA NÉGOCIATION : SUIVI, SAV ET FIDÉLISATION 183

LE RÔLE DU SERVICE APRÈS-VENTE (SAV) DANS LA RELATION BTOB	183
OUTILS ET MÉTHODES DE FIDÉLISATION DES CLIENTS PROFESSIONNELS	187
LA RELATION DURABLE COMME LEVIER DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	192
CONCLUSION	195

LEXIQUE	196
ENTRAÎNEZ-VOUS !	197

CONCLUSION	199
-------------------	------------

CORRIGÉS	201
-----------------	------------