

7

Fidéliser et gérer la clientèle en *B to B*

I. Analyser la séquence

Moments de la séquence	Questions	Éléments de réponse
1 Victor retrouve Mme Marchand deux semaines après l'installation.	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'apprend-il d'emblée sur la façon dont s'est déroulée l'installation du matériel ? • Que révèle cette découverte au sujet de la communication interne d'Aéro-Team ? • Comment réagit Victor ? 	
2 Victor s'assure de la satisfaction de Mme Marchand.	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'objectif de Victor en offrant un cadeau à Mme Marchand ? • Que dit-il pour renforcer leur relation commerciale ? • Quel problème Mme Marchand rencontre-t-elle avec la climatisation de son assistante ? • Comment Victor réagit-il ? • Quel est son but ? 	
3 Victor tente d'effectuer une vente additionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi Victor reparle-t-il à sa cliente des travaux qui étaient en cours lors de sa dernière visite ? 	
4 Victor prend congé.	<ul style="list-style-type: none"> • Pensez-vous que la dernière phrase de Victor (« Et si mon responsable technique ne vous appelle pas comme convenu, faites-moi signe ») soit habile ? 	

II. Identifier les notions à retenir

1. Quelles sont les attitudes de Victor qui peuvent contribuer à fidéliser la cliente ?

.....
.....
.....
.....

2. Quel est l'intérêt de telles attitudes ?

.....
.....
.....

3. Comment procède-t-il pour « gérer sa clientèle » ?

.....
.....

III. Mettre en application

Mettez-vous par groupe de deux et jouez la phase de fidélisation entre le (la) commercial(e) de la société Aéro-Team et M. Leconte, le client, qui a rencontré plusieurs problèmes : il a été livré avec quinze jours de retard, et un des appareils est tombé en panne.

L'élève jouant le rôle de M. Leconte évaluera la maîtrise de la démarche de fidélisation du client en remplissant la grille ci-dessous.

Grille d'observation		
Points à maîtriser	Maîtrise	
Étapes de la prospection	Oui	Non
Donner au client l'occasion d'exprimer ses plaintes		
Chercher à comprendre le problème		
Rester à l'écoute du client et faire le maximum pour le satisfaire		
Faire preuve d'empathie		
Chercher une solution		
Répondre aux sollicitations du client avec rapidité et réactivité		
Chercher à fidéliser le client		
Pistes d'amélioration – conseils		