

SUJET D'EXAMEN DE 1^{ère} SESSION Semestres 1-3-5

Année universitaire 2021 – 2022

Intitulé de l'épreuve : achat, vente, négociation commerciale LLF3J8A

Semestre : 3^{ème}

Nom de l'enseignant : Frédéric MANGIN

Licence : LEA 2

Modalités et durée de l'épreuve : épreuve écrite 1 h 30

Document et/ou matériels autorisés : aucun

P 1

Sujet

« Trad » est une agence de traducteurs créée en 2016. Elle est composée de 4 personnes : un dirigeant, un traducteur en anglais ainsi qu'une traductrice native en chinois ainsi qu'un(e) assistant(e) (vous-même) chargé(e) du secrétariat administratif et du développement commercial. Les deux traducteurs sont assermentés. L'agence est implantée au centre de la France. Les locaux sont reliés à la fibre. L'agence est titulaire du certificat de conformité ISO 9001. La clientèle est composée de PMI et PME ainsi que divers organismes ayant des contacts avec l'étranger. Elle se répartit sur l'ensemble du territoire français.

L'agence propose une gamme diversifiée de services de traduction :

- traduction de textes pour les PME, pour les bureaux d'études et l'industrie
- traduction vocale en direct

Le dirigeant souhaite développer son activité et dans ce contexte, vous devez réaliser différentes activités commerciales.

1. Le dirigeant vous demande de réfléchir à la manière dont vous allez structurer vos entretiens de prospection / vente en face à face avec les prospects et clients. Quelles étapes

prévoyez-vous de réaliser lors de vos entretiens ? Décrivez ces étapes et leurs objectifs respectifs.

2. Vous devez réaliser un argumentaire de vente basé sur la méthode « SONCASE » (Sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie, environnement). Trouvez, pour chaque catégorie du « SONCASE », des arguments susceptibles d'être utilisés lors des entretiens ?

3. Afin de bien vous préparer, vous devez réfléchir aux principales objections que vous serez susceptible de rencontrer au cours de vos entretiens. Vous devez établir une liste de ces objections ainsi que les réponses que vous pourrez apporter pour chacune d'elles.

4. Quelles techniques pensez-vous utiliser lors de la phase de conclusion et obtenir la signature de contrats ? Présentez ces techniques et justifiez vos réponses.

5. Comment comptez-vous effectuer le suivi de la clientèle ? Quels outils pensez-vous utiliser à cet effet ?