



LE PAL

1)

Cette prise de contact est essentielle pour la suite de la relation commerciale. C'est-à-dire que si cette dernière se passe bien cela conditionnera une bonne « ambiance » pour la suite alors que si, à l'inverse cela se passe mal cela peut mettre en péril la suite.

Le rendez-vous a lieu à l'agence pour le 10 octobre à 14h30.

Dans un premier temps, pour mieux cerner l'interlocuteur, il faut mettre en place une veille afin de collecter toutes les informations nécessaires. Une bonne connaissance du prospect est à la base d'un bon rendez-vous.

Ensuite, il faut définir les angles d'approche en rédigeant des grandes questions utiles à l'entente.

Il faut aussi préparer une présentation des apports que l'on peut apporter au client tout en s'adaptant aux besoins particuliers de ce dernier.

Puis, il faut faire la mise en place du lieu de rendez-vous, afin d'avoir un espace dédié et ne pas être dérangé avec des rafraichissements ou boissons chaudes et

2)

Les informations utiles sur le Pal :

Le Pal a été créé en 1973

Il est constitué de 3 facettes : un parc d'attraction, un parc animalier et une zone d'hébergement.



Le parc comporte différents environnements en fonction des animaux. Les animaux sont en semi-liberté.

Le Pal propose également des séjours avec un l'hébergement sur place dans un lodge.



Le parc est membre de plusieurs associations : AEZA, fondation le pal, Green Globe, Tourisme & handicaps.



Le Pal a : 50 hectares de nature, 700 animaux, 26 attractions.

Le Pal c'est :

-591 000 visiteurs en 2016 se qui lui permet d'être dans le top 5 des parcs d'attraction les plus visités en France

-le 1er site de loisir d'Auvergne-Rhône-Alpes

Il réinvesti 25 % du chiffre d'affaire dans des nouveautés (attractions, hébergement...)

Le parc ferme du 4 novembre 2017 au 6 avril 2018.

Pour l'accès à celui-ci, la réservation à l'avance des places permet l'accès direct au parc sans attente.

Le profil psychologique du directeur

M.Bennet est professionnel, il verra donc avant tout les intérêts pour son parc. Mais il sera donc exigeant, il attendra des propositions sérieuses et recherchées de la part de l'agence et a déjà son avis sur les modifications à apporter.

Il est également ouvert, il est attentif aux propositions que l'agence pourra lui faire.

Néanmoins, c'est un homme pressé car il a beaucoup de choses à gérer, le rendez-vous doit donc être efficace.

D'après la méthode SONCAS, ses motivations sont :

Dans un premier temps, la sécurité, il souhaite un projet fiable qui ne lui induise pas de perte de quelque nature que ce soit.

Ensuite, une motivation d'orgueil, il aime bien être que son travail soit valorisé et compris.

Pour finir, le confort il souhaite donc des résultats probants assez rapidement.

3)

Script créé selon la méthode CROC :

L : Bonjour, Madame Bras de l'agence TNT, enchantée de vous rencontrer.

B : Bonjour, M Bennet enchanté.

L : Je vous en prie asseyez-vous. Avant de commencer, désirez-vous quelque chose à boire ?

M.Bennet (B) : Oui s'il vous plaît / Non merci.

L : Parfait alors nous pouvons commencer. Je tenais d'abord à vous rappeler que l'agence TNT collabore avec vous depuis déjà trois ans et nous sommes ravis de cet échange. Nous allons maintenant aborder les raisons de votre présence à savoir votre volonté de une communication plus dynamique si j'ai bien compris ?

B : Oui exactement, ainsi que la volonté d'inclure la restauration à celle-ci.

L : D'accord, donc l'idée serait de créer un pack tout en un avec un tarif qui serait attractif et concurrentiel. Cela permettrait ainsi d'inciter à prendre le forfait de deux jours.

4)

Le plan de découverte :

1- Quelle est votre fonction au sein de l'organisation ?

- 2- Depuis quand êtes-vous à votre poste ?
- 3- Quelle clientèle ciblez-vous ?
- 4- Combien de personnes travaillent avec vous ?
- 5- Quel est le schéma hiérarchique de cette organisation ?
- 6- Dans quel environnement évolue l'organisation ? Quelle concurrence avez-vous ? Quel marché ?
- 7- Comment est organisée l'organisation ?
- 8- Avez-vous des points faibles ?
- 9- Rencontrez-vous des problèmes de quelque nature qu'ils soient ?
- 10- Quelles sont vos solutions envisagées si vous en avez ?
- 11- Avez-vous des enjeux ? Une éventuelle évolution ?
- 12- Avez-vous un budget à respecter ?
- 13- Avez-vous des certains sujets plus à cœur ? Des volontés particulières ? Des partis pris ?
- 14- Ai-je oublié quelque-chose ?

5)

L : Très bien je pense que nous avons vu les différents points que vous vouliez aborder. Voyez-vous autre chose ?

B : Non pas spécialement, je crois que tout est clair.

L : Parfait, dans ce cas je vous propose de nous revoir courant novembre afin de voir ensemble ce que mon équipe et moi-même aurons trouvé afin de répondre à vos souhaits.

B : Oui cela me paraît pas mal. Voyez avec ma secrétaire afin de fixer une date exacte.

L : Aucun souci, dans ce cas je vous remercie de votre confiance envers notre agence et vous souhaite une bonne fin de journée. Bon retour.