# BAC PROFESSIONNEL VENTE PROSPECTION, NÉGOCIATION, SUIVI DE CLIENTÈLE



LA GESTION DU TEMPS

Objectifs et compétences à acquérir et/ou à développer :

- > Analyser la nature des tâches des commerciaux
- > Repérer les erreurs commises dans la gestion du temps et y remédier
- > Analyser une bonne gestion du temps
- > Quelques outils et conseils pour mieux gérer son temps

Professeur: M-A DUPUIS

# LA GESTION DU TEMPS

## TEST D'EFFICACITE Durée : 2 mn

1	Vous avez deux minutes pour répondre aux questions de ce test
2	Lisez tout avant de commencer
3	Mettez votre nom dans le coin gauche, en haut de la feuille
4	Faites l'opération 7 x 49 =
5	Signez de votre nom, dans le coin droit en bas de la feuille
6	Faites trois croix en haut à droite
7	Entourez ces trois croix d'un cercle
8	Multipliez 8 x 13 =
9	Entourez ce résultat d'un cercle
10	Rayez le mot « « gauche » de l'inscription 3
11	Soulignez le mot « droit » de l'inscription 5
12	Arrivé là, dites votre nom à haute voix
13	Entourez votre signature d'un cercle
14	En bas à droites, faites aussi un cercle
15	Arrivé là, dites « je respecte les instructions »
16	Entourez votre nom d'un rectangle
17	Enoncez à haute voix « j'en suis à l'inscription 17 »
18	En bas à droite, faites un triangle dans le cercle
19	Entourez le chiffre 9 de l'inscription n° 9
20	Divisez 36 par 12 =
21	Annoncez : « C'est moi qui respecte le mieux les instructions »
22	Ne suivez que les instructions 2,3,22 et 23
23	Dès que vous avez terminé, retournez la feuille et notez au dos le temps que vous avez

#### Quelques citations

- "Plus on dispose de temps pour faire un travail, plus ce travail prend du temps". (Parkinson)
- "Quand il est urgent, il est déjà trop tard". (Talleyrand)
- "Le temps est le capital le plus rare, et si on ne sait pas le gérer, alors on ne peut gérer rien d'autre". (Peter Drucker)
- "Le paradoxe du temps c'est que rares sont ceux qui estiment en avoir suffisamment, alors que chacun dispose de sa totalité". (J.L. Servan-Shreiber)
- "Le temps est l'élément le plus impitoyable et le moins flexible de notre existence". (Ted W. Engstrom)
- "L'essentiel dans votre vie est finalement votre temps".(Alain Lakein)
- "Maîtriser son temps, c'est maîtriser sa vie". (Alain Lakein)

## ACTIVITÉ N° 1 : L'ANALYSE DES TACHES DES VENDEURS

Le temps des vendeurs est précieux. Certains commerciaux s'épuisent à la tâche sans grands résultats, alors que d'autres, dans la même équipe, gèrent harmonieusement leur vie professionnelle et personnelle.

Déterminons ensemble la répartition des tâches du commercial

ACTIVITÉS	Temps estimé par l'élève	Statistique générale
Déplacements		
Attentes		
Contacts, encadrement, collègues		
Documents administratifs		
Réflexion, formation, information		
Préparation à la vente		
Rencontres clients		
Contacts téléphoniques clients		

Quelques décisions à prendre pour optimiser son temps dans de bonnes conditions

s priorités

# ACTIVITÉ N° 2 : Repérer les erreurs commises par le commercial en les soulignant en rouge dans le texte

Voici un exemple de l'utilisation du temps d'un cadre commercial :

	1	T	T	
Heure	Temps investi estimé réel	Activité	Causes du retard	Suggestions "Comment mieux utiliser son temps"
9h00	5' 15'	Revoir le plan de travail de la journée	<ul> <li>Distrait par des papiers sur le bureau. A perdu du temps à rechercher le document.</li> </ul>	<ul> <li>Ranger le bureau la veil- le, avant de le quitter.</li> <li>Correctement classer ses papiers.</li> </ul>
9h15	20' 50'	Ecrire une lettre	<ul> <li>Recherche des meilleures tournures de phrases à employer.</li> <li>Perfectionnisme.</li> <li>Interruption de 7 min. par un coup de téléphone impromptu : un collaborateur désirait obtenir des informations pour l'aider dans la tâche qu'il avait à accomplir. Les informations qu'on lui avait fournies au préalable étaient incomplètes et très floues.</li> </ul>	<ul> <li>La prochaine fois, se forcer à écrire la lettre d'une traite et ensuite vérifier si c'est correct, quitte à introduire certaines améliorations.</li> <li>Définir correctement les tâches et les besoins d'informations requis par les collaborateurs.</li> </ul>
10h05	5' 1 <u>2</u> '	Appeler le client Barbon	– La conversation a dévié sur des détails mineurs.	- Se limiter aux priorités, aux raisons principales du coup de fil. Si l'interlocuteur s'étend dans sa conversation, invoquer un appel sur une autre ligne ou un rendez-vous avec une personne qui se trouve à la porte du bureau.
10h17	15' 25'	Pause café	- Il s'est dit que comme il était arrivé plus tard à la pause, il méritait quelques instants surpplémentaires de « relations publiques ». Dans le feu de là discussion, il n'a pas vu le temps passer.	<ul> <li>Avoir plus de discipline.</li> <li>Invoquer des rendezvous et des coups de fil urgents pour se dégager.</li> <li>Avoir en tête le programme de la journée, les priorités,</li> </ul>

Heure	Temps investi estimé réel	Activité	Causes du retard	Suggestions "Comment mieux utiliser son temps"
10h42	30' 0 0' 15'	Préparation rapide de la réunion de 10h50 Interruptions	- Pendant 7 min., le client Sic était à l'appareil. Il se plaignait de produits manquants dans la dernière livraison. Il a fallu l'apaiser et téléphoner au service Expéditions pour solutionner le problème. Cela a pris encore 8 min.  D'où préparation insuffisante de la réunion.	- Établir des filtres téléphoniques (secrétaire,) afin d'orienter les appels vers les services concernés. Donner des instructions claires et précises.
10h57	30′ 50′	Réunion du service commercial	- Notre cadre est arrivé avec un retard de 7 min., mais heureusement, la réunion a commencé 10 min. en retard. Elle a duré plus longtemps que prévu parce qu'on a parlé de problèmes qui n'étaient pas au programme. Il semblait également que peu de gens s'étaient préparés à la réunion. « Certains ont parlé trop longtemps pour ne rien dire! ».	<ul> <li>Insister sur la ponctualité des participants. Demander qu'ils arrivent 5 min. avant le début de la réunion.</li> <li>Se limiter à l'ordre du jour (très défini).</li> <li>Insister sur la préparation préalable de la réunion.</li> <li>Limiter le temps de parole de chacun.</li> </ul>
11h57	10' 0'	Répondre au mémo du direc- teur financier concernant les budgets de l'an prochain	– Trop tard pour s'occu- per correctement de ce genre d'activité. A midi, on mange !	<ul> <li>Plus de souplesse,</li> <li>plus de conscience</li> <li>professionnelle.</li> <li>Abandon de la</li> <li>mentalité de fonctionnaire.</li> </ul>
12hQ0	60′ 90′	Repas de midi + déplacement	- Un ancien collègue est venu (par surprise) ren- dre visite à notre ami à son bureau. Ils ont man- gé ensemble et discuté agréablement. Le temps est vite passé. Un accident sur la route a causé 15 min. de retard.	

## ACTIVITÉ N° 3 : LA JOURNÉE DE MONSIEUR TOP

#### Situation:

Pour avoir une idée des qualités que met en œuvre un représentant vous accompagnez Monsieur TOP durant une journée de travail.

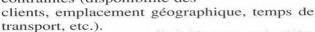
#### Vous avez à disposition :

- ✓ Le résumé d'une journée de Monsieur TOP,
- ✓ Un tableau répertoriant les aptitudes de Monsieur TOP.

#### ANNEXE

## Une journée de M. Top

Top est représentant dans une société de matériel informatique. Hier, il a préparé sa semaine de travail en fonction des clients qu'il devait voir, des possibilités de rendez-vous, fixés en tenant compte de différentes contraintes (disponibilité des



Aujourd'hui, il doit visiter 6 clients et il a mis à sonner son réveil à 5 heures du matin car son premier client lui a imposé un rendez-vous à 50 km de chez lui, à 7 h 30. Après sa douche, il enfile ses vêtements préparés la veille. Il soigne particulièrement sa présentation, très importante dans sa profession : représentant.

À 6 h 15, il sort de chez lui après avoir vérifié sa valise et monte dans sa voiture. Il a déjà fait le plein pour ne pas perdre de temps. Son itinéraire est déjà prêt, calculé sur son ordinateur portable, et il a compté large pour le temps de transport. L'exactitude est primordiale.

Le premier client est le directeur d'une entreprise qui désire s'informatiser et M. Top ne le connaît pas. À 7 h 10, il arrive sur le lieu de rendez-vous. Il a un peu de temps devant lui, ce qui lui permet d'aller prendre un café tout en réfléchissant à la façon d'aborder ce nouveau client.

7 h 25 : M. Top se présente à la secrétaire de l'entreprise et il est reçu par M. Dubois luimême, directeur de l'entreprise.

Après les présentations d'usage, M. Top présente sa société et s'informe sur les besoins de M. Dubois. Un questionnement précis et structuré lui permet de cerner rapidement les besoins de son interlocuteur et d'être en mesure de lui proposer une solution.

Mais, comme d'habitude, si l'offre en termes de produit correspond au souhait de M. Dubois, le prix lui paraît excessif.

M. Top, en bon commercial, s'attaque donc à la partie la plus complexe de sa vente : vendre



le prix. Il connaît sa marge de manœuvre et sait qu'il va falloir être très vigilant. Il faut valoriser son produit et les services de sa société, tout en faisant une offre qui convienne.

À 9 heures, un accord a été conclu, après une âpre négo-

ciation. M. Top prend congé. Une fois dans sa voiture, il fait le point : le prochain rendezvous est à 10 heures et il a tout son temps pour se rendre chez le second client de la matinée.

12 heures : M. Top sort de chez son troisième client de la journée, avec qui il entretient d'excellentes relations depuis au moins trois ans. Il l'a invité au restaurant où ils ont parlé du dernier prix Goncourt et de la reprise économique.

À 14 h 30, après avoir pris congé de son ami, et néanmoins client, il repart. Son déjeuner a été, bien que délicieux, très sobre et sans abus. Il lui reste 3 clients à voir et pas mal de route.

Il est 18 h 30 quand M. Top quitte son dernier client. Négociation délicate : le responsable des achats a changé et le nouveau a tout fait pour essayer de créer une situation de rupture. M. Top a dû faire preuve de patience tout en essayant de montrer au client l'intérêt de le garder comme fournisseur. La mauvaise foi de l'acheteur n'a pu être écartée que par la bonne connaissance du dossier par M. Top ; il a dû consentir une légère baisse des tarifs de maintenance, pour montrer sa bonne volonté et son désir de le conserver parmi ses clients.

20 heures, la journée a été longue et difficile, M. Top arrive chez lui, sa femme était inquiète bien qu'habituée. M. Top doit encore travailler une petite heure pour rendre compte de son activité et préparer sa journée de demain. Heureusement, il a déjà saisi certaines données sur son ordinateur portable. Demain, sa journée sera moins contraignante, il a gardé son après-midi pour prospecter dans une zone artisanale où son entreprise n'est pas encore implantée.

- 1. A partir du résumé et de votre réflexion, repérez les qualités et aptitudes nécessaires à l'exercice du métier de représentant, en les surlignant sur le texte.
- 2. Faites les apparaître dans la colonne de gauche du tableau dans l'ordre du texte. Puis classezles logiquement dans la colonne de droite.

Aptitudes physiques	
Aptitudes caractérielles	
Aptitudes intellectuelles	
Tenue et comportement	

ACTIVITÉ N° 4 :
LES NTIC : VÉRITABLES OUTILS DE GESTION DU TEMPS

Vous avez été sélectionné(e) parmi 30 candidats pour occuper un poste de technico-commercial au sein de la société Infotechnologie. Au cours de votre dernier entretien, le directeur des ressources humaines vous a précisé que vous bénéficierez d'une formation d'une semaine, d'un téléphone mobile, d'un ordinateur portable et d'un GPS.

1. Complétez le tableau ci-dessous

Les outils Les critères	Le smartphone	L'ordinateur portable	Le GPS
Les changements pour l'entreprise			
Une bonne utilisation			
Les détails qui facilitent la vie			
Les limites			

	Quel est l'intérêt pour un commercial d'utiliser les nouvelles technologies ?
3.	Pourquoi les entreprises équipent-elles les représentants de tous ces outils ?

#### SYNTHÈSE : quelques astuces de gestion du temps

Source : Le Blog du modérateur

26 astuces de gestion du temps pour améliorer votre productivité Flavien Chantrel, le 19 mars 2014

Les listes d'astuces qui permettent de gagner du temps et de mieux gérer ses todolists sont nombreuses. Il est toujours intéressant d'y jeter un œil et d'y récupérer quelques idées, même s'il est souvent dur de les appliquer. Cette liste de 26 astuces proposées par Etienne Garbugli est bien plus quali que la moyenne, avec des conseils pertinents qui pourraient bien changer la manière dont vous organisez vos journées. A lire et relire sans modération, elle pourrait bien aider votre productivité!

- 1 Il y a toujours du temps, c'est juste une question de priorité.
- 2 Ne prévoyez jamais plus de 4 ou 5 heures de travail par jour, d'autres tâches viendront compléter votre journée
- 3 C'est normal qu'il y ait des jours où vous ne puissiez pas travailler et des jours où vous puissiez travailler 12 heures. Il faut juste en être conscient pour optimiser ses périodes fastes.
- 4 Votre temps vaut 1000 euros de l'heure, et vous devez agir en conséquence.
- 5 Arrêtez d'être multi-tâches, cela tue votre concentration.
- 6 Adoptez une routine au travail, et respectez-la. Votre corps s'y habituera.
- 7 Nous sommes toujours plus productifs avec un temps limité.
- 8 Commencer à travailler est le meilleur moyen de se motiver. Commencez par des tâches simples pour vous mettre dedans.
- 9 Réussir à faire les choses est mieux que d'essayer d'atteindre la perfection.
- 10 Plus d'heures travaillées ne signifie pas plus de travail effectué. Utilisez vos contraintes comme des opportunités.
- 11 Séparez les tâches où vous devez penser « stratégie » et celles où vous devez simplement exécuter, vous n'en serez que meilleur et plus rapide.
- 12 Organisez vos réunions tôt dans la journée. Le temps d'attente est généralement perdu.
- 13 Groupez vos réunions et communications (téléphone, mails...) pour créer du temps de travail effectif.
- 14 Essayez de conserver un contexte commun toute la journée, ne divisez pas votre temps entre plusieurs tâches complètement différentes.
- 15 Travaillez autour de votre procrastination, et procrastinez après des sessions intenses de travail.
- 16 Décomposez les gros projets en de multiples petites tâches faisables facilement. Cela sera plus facile de finir votre projet de cette manière et vous verrez votre progression.
- 17 Les tâches d'une todolist ne sont jamais de la même importance. Pensez à prioriser!
- 18 Travaillez en priorité ce qui aura un impact fort.
- 19 Découpez les tâches en fonction des heures nécessaires à leur réalisation, elles ne prennent pas toutes le même temps.
- 20 Si quelque chose peut être fait 80% aussi bien par quelqu'un d'autre, déléguez!
- 21 Les victoires d'hier ne s'appliquent pas aujourd'hui. Changez vos manières de faire!
- 22 Mettez des deadlines à tout.
- 23 Prévoyez une fin aux activités stressantes.
- 24 Ne croyez pas votre cerveau, mettez une alerte pour tout ce que vous devez faire. Prenez toujours des notes.
- 25 Notez tout ce qui peut vous déranger pour le faire plus tard, cela vous évitera d'être distrait.
- 26 Prenez des pauses.