

Le bon commercial, une denrée rare

Entre les formations et l'humain, le métier du commercial exige des compétences très élevées. La rémunération n'est qu'un moyen parmi d'autres pour motiver les troupes.

C'est un fait : le marché de l'emploi manque de bons commerciaux. Aujourd'hui, les entreprises leur déroulent le tapis rouge. Les entreprises et les bureaux de recrutement sont en guerre pour chasser les bons profils. Pour les professionnels, les critères d'un bon commercial sont connus. Le premier niveau de compétences concerne le relationnel qui est plus ou moins naturel. En effet, un commercial doit créer de bons contacts avec ses clients ou ses prospects et faire preuve de sérieux et de « sagesse ». Le commercial doit aussi maîtriser la communication orale et écrite, dans au moins deux langues. Ensuite, il doit connaître ses produits sur le bout des doigts, de même que son environnement, son entreprise, pour être en mesure de convaincre. Il est aussi un bon négociateur et doit utiliser les bonnes techniques de négociation. Il est important pour le commercial de soigner son hygiène corporelle et sa présentation. Enfin, la dernière qualité requise est de respecter l'éthique. « En fait, il y a des aptitudes naturelles pour être un bon commercial. Beaucoup d'agents sont plutôt timides et ont du mal à réussir dans ce domaine. Ils bégayent au téléphone avec les prospects, pour les relancer, voire les harceler », explique Hicham Chebihi, manager consultant chez Capital Consulting, spécialisé en conseil en Organisation et Ressources Humaines.

Mais le naturel n'empêche pas la nécessité d'avoir une bonne formation. Elle est importante pour développer le flair naturel et éviter l'improvisation. Les techniques de vente les plus importantes sont enseignées au sein de l'entreprise même, à travers des formations spécifiques liées aux produits et types de clientèle visée et ainsi sortir des généralités des formations académiques. Quelles que soient les aptitudes commerciales d'une nouvelle recrue pour un poste de commercial, la formation en entreprise est primordiale. Pour les formations académiques, certaines s'étalent sur une durée de deux ans. D'autres sont plus longues (bac+4 ou plus) et préparent les candidats à exercer des postes de responsabilité. La formation continue a largement montré son efficacité. Elle peut être organisée en interne ou en externe via des organismes spécialisés.

Les profils bac+4 ou bac+5 démarrent en tant que commerciaux et espèrent le plus souvent un poste de directeur.

Le commercial doit se sentir rémunéré de manière juste et équitable par rapport à son travail. La variabilité dans les salaires est devenue une règle du métier de commercial. D'où le slogan du métier « Vendre plus pour gagner plus ». Certaines entreprises appliquent le 100% fixe, d'autres une partie fixe et une autre variable. « Cela dépend surtout des produits », précise Hicham Chebihi.

QUESTIONS

I / Compréhension de l'écrit

- 1- Parmi les qualités d'un bon commerçant, citez-en 03. (1.50 pt)
- 2- Suffit-il d'être doué pour être un bon commerçant ? Justifiez votre réponse en vous appuyant sur le texte. (1,5 pt)
- 3- Le salaire d'un bon commerçant est motivant. Pourquoi ?(1pt)

Lexique

- 1- « Les entreprises déroulent le tapis rouge ». L'expression soulignée signifie (0,5 pt)
 - Les fuient
 - Les remercient vivement
 - Les accueillent à bras ouverts
 - Manifestent de l'indifférence à leur égard
- 2- « la qualité requise ». Donnez le synonyme du terme souligné.(0,5 pt)
- 3- Formez des noms à partir des verbes suivants : (1,5 pt)
 - Maitriser
 - Harceler
 - Connaître

Syntaxe

- 1- « Le commerçant doit connaître ses produits sur le bout des doigts. » Réécrivez le passage ci-dessus en commençant par : « Il est nécessaire que » (1pt)
- 2- « Le commerçant doit aussi maitriser la communication orale et écrite. »
Le mot souligné exprime : (0,5 pt)
 - L'addition
 - L'égalité
 - La conséquence

3- Remplacez la préposition « pour » par un terme (ou expression) de même sens dans les passages suivants : (01 pt)

4-

a - « Pour les professionnels, les critères d'un bon commerçant sont connues. »

b - « Le commerçant doit connaître ses produits pour être en mesure de convaincre. »

Expression écrite (2 sujets au choix, 03pts)

1^{er} sujet

Vous êtes élève de l'école préparatoire. Quelle spécialité choisirez-vous pour la suite de vos études ? Pour quelles raisons ?

Répondez en rédigeant un texte d'une dizaine de lignes.

- Construisez des phrases courtes.
- Utilisez les articulateurs logiques
- Vérifiez l'orthographe.

2^{ème} sujet

Résumez le texte en quelques lignes.

BAREME

QUESTIONS

I / Compréhension de l'écrit (9pts)

- 1- Parmi les qualités d'un bon commerçant, citez-en 03. (1.50 pt)

Les qualités d'un bon commercial sont :

- *Avoir de bons contacts avec la clientèle*
- *Maîtriser la communication écrite et orale dans les deux langues*
- *Connaitre les produits, son environnement et celui de son entreprise*
- *Etre un bon négociateur*
- *Soigner son hygiène et sa présentation*
- *Respecter l'éthique*

- 2- Suffit-il d'être doué pour être un bon commerçant ? Justifiez votre réponse en vous appuyant sur le texte. (1,5 pt)

Non, il ne suffit pas d'être doué pour être un bon commercial. Il faut aussi être formé

- 3- Le salaire d'un bon commerçant est motivant. Pourquoi ?(1pt)

Le salaire d'un commercial est motivant parce qu'au fixe s'ajoute les commissions.

Le salaire dépend des résultats.

Lexique

- 1- « Les entreprises déroulent le tapis rouge ». L'expression soulignée signifie (0,5 pt)

- Les fuient
- Les remercient vivement
- Les accueillent à bras ouverts
- Manifestent de l'indifférence à leur égard

*L'expression soulignée signifie : **les accueillent à bras ouverts***

- 2- « la qualité requis ». Donnez le synonyme du terme souligné.(0,5 pt)

- 3- Le synonyme du mot souligné est :

- *Exigée*
- *demandée*

- 4- Formez des noms à partir des verbes suivants : (1,5 pt)

- *Maitriser → maîtrise*
- *Harceler → harcèlement*
- *Connaître → connaissance*

Syntaxe

- 1- « Le commerçant doit connaître ses produits sur le bout des doigts. » Réécrivez le passage ci-dessus en commençant par : « Il est nécessaire que » (1pt)

Il est nécessaire que le commercial connaisse ses produits sur le bout des doigts

- 2- « Le commerçant doit aussi maîtriser la communication orale et écrite. »
Le mot souligné exprime : (0,5 pt)

- L'addition
- L'égalité
- La conséquence

Le mot souligné exprime l'addition

- 3- Remplacez la préposition « pour » par un terme (ou expression) de même sens dans les passages suivants : (01 pt)

a - « Pour les professionnels, les critères d'un bon commerçant sont connus. »
***concernant** les professionnels, les critères d'un bon commercial sont connus.*
***En ce qui concerne** les professionnels, les critères d'un bon commercial sont connus.*

b - « Le commerçant doit connaître ses produits **pour** être en mesure de convaincre. »
*b - « Le commerçant doit connaître ses produits **afin d'** être en mesure de convaincre. »*
*b - « Le commerçant doit connaître ses produits **en vue de** convaincre. »*
(accepter toute autre réponse qui vous semblerait acceptable)

Expression écrite (2 sujets au choix, 03pts)

1^{er} sujet

Vous êtes élève de l'école préparatoire. Quelle spécialité choisirez-vous pour la suite de vos études ? Pour quelles raisons ?

Répondez en rédigeant un texte d'une dizaine de lignes.

- Construisez des phrases courtes.
- Utilisez les articulateurs logiques
- Vérifiez l'orthographe.

2^{ème} sujet

Résumez le texte en quelques lignes.

Critères de correction pour l'expression écrite :

1pt pour la cohérence

1 pt pour la présentation et l'orthographe

1pt pour la ponctuation et la construction des phrases.