

PLAN DE COURS¹

SIGLE ET TITRE DU COURS : MKT 2010 La vente et la gestion des ventes

GROUPE : 05 - Formation à distance

ENSEIGNANT² : Benoit Bourguignon

PRÉSENTATION DE L'ENSEIGNANT

J'aime transmettre ma passion du marketing à mes étudiantes et étudiants et pour cette raison je demeure à l'affût des transformations continues de la discipline. Par le passé, j'ai notamment été consultant en marketing, et tour à tour représentant, directeur et vice-président en ventes et en marketing pour une firme multinationale, au Canada, aux États-Unis et au Mexique. Je suis détenteur d'un MBA, d'un DESS en finance d'entreprise, et d'un doctorat en administration, concentration marketing. Avant d'être professeur à l'UQAT, j'ai enseigné à l'UQAM et à l'université Trent en Ontario. Mes travaux de recherche portent sur le marketing dans les médias sociaux et sur l'utilisation de la réalité virtuelle en marketing.

ACCEPTATION DU DÉPARTEMENT³

HUMAINE
CRÉATIVE
AUDACIEUSE

¹ [Procédure relative aux plans de cours](#)

² Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger la lecture du texte.

³ Conformément à la [Procédure relative aux plans de cours](#), un plan de cours qui n'a pas été accepté par le département ne peut être présenté aux étudiants.

OBJECTIFS DE LA FORMATION DE 1ER CYCLE

La formation de premier cycle trouve sa spécificité dans les caractéristiques suivantes :

- elle vise le développement chez l'étudiant de ses capacités d'analyse et de synthèse par l'étude relativement approfondie d'une discipline ou d'un champ d'études dans les aspects aussi bien théoriques qu'empiriques et en misant sur l'appropriation des fondements et de la méthodologie propre à cette discipline ou à ce champ d'études ;
- dans la perspective d'une éducation permanente, elle développe la capacité d'apprendre par soi-même de façon continue ;
- elle le rend capable de s'adapter facilement aux changements, de relier son champ de compétence aux autres spécialités et de collaborer avec des tiers ;
- elle le rend capable de discerner la valeur objective des affirmations qu'il fait ou qui lui sont faites, de bien comprendre, interpréter et commenter l'information ;
- elle développe chez lui une compétence professionnelle ou scientifique qui le rend apte à intervenir efficacement et à mesurer la portée sociale et éthique de ses activités ;
- elle l'amène à maîtriser le langage propre à son domaine de connaissances, à pouvoir produire un discours cohérent et pertinent, à l'articuler de façon précise, claire et concise, tant à l'écrit qu'à l'oral et, ainsi, à être capable de communiquer ses connaissances dans son milieu professionnel ou scientifique et dans l'ensemble de la société ;
- elle développe son esprit d'initiative et sa créativité, qui le rendent actif dans son milieu et l'amènent à appliquer ses connaissances à des situations et des problèmes nouveaux.

DESCRIPTION DU COURS

CONTENU

Les modèles de vente. Les techniques de présentation et de négociation. La prévision et l'analyse des ventes. La composition et la gestion de la force de vente.

OBJECTIFS DU COURS

GÉNÉRAUX

Reconnaître les approches de vente en fonction des différents contextes. Appliquer les techniques de présentation et de négociation. Planifier la composition d'une équipe de vente pour répondre aux besoins des différents marchés. Évaluer et corriger la performance des membres de l'équipe de vente.

SPÉCIFIQUES

Au terme de ce cours, l'étudiant(e) sera en mesure de :

- Interpréter les signaux dans le processus de communication
- Reconnaître et recueillir les informations essentielles avant la rencontre avec la clientèle
- Appliquer les meilleures pratiques durant les étapes du processus de vente, particulièrement lors de la reconnaissance des besoins, de la présentation, de la réponse aux objections et de la négociation.
- Expérimenter les situations critiques lors du processus de vente.
- Comprendre les structures d'équipes de vente et de gestion du territoire
- Utiliser les techniques d'analyse et de prévision des ventes pour mesurer la performance de la force de vente
- Reconnaître les pratiques de gestion des ressources humaines propres à la force de vente

CALENDRIER

Séance (semaine)	Contenu	Lectures, travaux et directives
	PARTIE 1 : LA VENTE	
1	Introduction : La vente personnelle aujourd'hui et un survol des défis en gestion des ventes • Ce qu'est la vente personnelle • L'évolution de la vente personnelle • Les approches en vente personnelle • La gestion de l'équipe de vente • Les carrières en vente et en gestion des ventes Présentation du plan et des modalités du cours • Présentation du travail de session • Rappel des bonnes pratiques en travail d'équipe	Aucune
2	La communication • Le processus de communication • L'exercice de la perception • Les styles de communication • L'utilisation de la technologie	Aucune
3	Développement d'une stratégie de produits • La présentation de solutions • La création de valeur • Le positionnement	Constitution des équipes pour le travail écrit et jeux de rôle
4	Comprendre les acheteurs et les clients • Le processus d'achat des consommateurs • Le processus d'achat organisationnel • Les 6 étapes de la vente • La prospection	Aucune
5	La découverte des besoins et des désirs • Le contact social • Le contact d'affaires • Les quatre types de questions • L'écoute active	Cahier d'accompagnement p.25 à 39
6	Jeux de rôle et coaching individuel - Découverte des besoins et des désirs Séance synchrone et obligatoire selon l'horaire sur Moodle	Aucune

Séance (semaine)	Contenu	Lectures, travaux et directives
7	La présentation et l'éthique en vente • La proposition de vente • La science de la persuasion • La présentation • La réponse aux préoccupations • L'éthique	Cahier d'accompagnement p.41 à 49
8	La négociation, l'obtention de la commande et le suivi • Le processus de négociation • Les tactiques des acheteurs • Les réponses des vendeurs • L'obtention de la commande • Le suivi	Cahier d'accompagnement p.50 à 61
9	PARTIE 2 : LA GESTION DES VENTES Organisation de l'équipe de vente • Prévision des ventes • Structure de l'équipe de vente	Chapitres 3 (sauf 3.1) et 4
10	Développement de l'équipe de vente • Le recrutement et la sélection • Problèmes vécus par les représentantes et les représentants • La formation	Chapitres 5,6 (sauf 6.5), 9 et 10
11	Jeux de rôle et coaching en équipe La présentation et la réponse aux préoccupations Séance synchrone et obligatoire selon l'horaire sur Moodle	Remise du travail écrit
12	Gestion et leadership • Déploiement gestion des territoires et des quotas • Rémunération • Performance • Leadership et coaching	Chapitre 7(sauf 7.3.6), 8, 11 et 12
13	Jeux de rôle et coaching individuel- La négociation Séance synchrone et obligatoire selon l'horaire sur Moodle * Appréciation des enseignements	Aucune
14	Gestion de la performance • Analyse des ventes et de la rentabilité • Récapitulation du cours	Chapitre 13 + section 3.1 du chapitre 3
15	Examen final en ligne – Toute la matière du cours	

ÉVALUATION DE L'ÉTUDIANT

Notation

Conformément à l'article 2.13.1 du [Règlement 3 des études de 1^{er} cycle de l'UQAT](#), la notation littérale pour ce cours représente :

A+, A, A-; B+, B, B-; C+, C, C-; D+, D; E

Une cote variable sera utilisée pour établir la notation littérale pour ce cours.

Pondération d'une activité

Conformément la résolution M10-GES-38-07 du Conseil de module des sciences de la gestion, aucune activité d'évaluation ne peut représenter plus de 50 % de la note finale d'un cours.

L'enseignant peut exiger, s'il le précise dans son plan de cours, que les étudiants obtiennent une note minimale pour un ou plusieurs éléments d'évaluation pour la réussite du cours.

Participation

Conformément la résolution M10-GES-38-08 du module des sciences de la gestion, aucune pondération ne doit être attribuée à la participation des étudiants dans tous les cours du module.

Présentation des travaux écrits

Conformément à la résolution M10-GES-38-09 du module des sciences de la gestion, tout travail remis à l'enseignant doit respecter les règles de présentation de la dernière version du [Guide de présentation des travaux écrits de l'UQAT](#).

Délai de correction

Sauf dans les cours à formule particulière ou dérogeant du calendrier universitaire (intensif, de moins de trois crédits, s'échelonnant sur plus d'un trimestre, stage, projet d'application, etc.), un élément d'évaluation comptant pour au moins 20 % de la note finale doit être administré et corrigé pour que les résultats soient connus des étudiants avant la date limite d'abandon sans mention d'échec au dossier universitaire et sans remboursement prévue au calendrier universitaire.

Évaluation de la qualité du français

Conformément à la [Politique linguistique de l'UQAT](#) et la résolution M00-GES-10-06 du module des sciences de la gestion, jusqu'à 10 % des points des travaux individuels et des travaux en équipe peuvent être déduits de la note obtenue en regard de la qualité du français écrit.

Omission ou retard dans remise d'un travail

L'omission de remettre ou de compléter un travail dans les délais demandés entraîne une perte de 20 % par jour de retard de la note finale de ce travail.

Absence à un examen

Conformément à la [Politique d'absence et de reprise à un examen du module des sciences de la gestion](#), seul un motif sérieux permet à l'étudiant de reporter, de s'absenter et de reprendre un examen. Le motif invoqué doit relever de circonstances importantes et indépendantes de la volonté de l'étudiant.

L'étudiant qui doit reporter ou s'absenter à un examen doit compléter, signer et envoyer le formulaire de demande de reprise d'examen dans les délais prescrits avec les pièces justificatives par courriel à l'adresse gestion.distance@uqat.ca.

Plagiat

Conformément au [Règlement 12 sur le plagiat ou la fraude pour les étudiants de l'UQAT](#), tout acte (incluant la tentative et la participation) de plagiat ou de fraude relatif autant aux travaux académiques qu'aux documents officiels à caractère scolaire peut entraîner une ou plusieurs sanctions.

Intelligence artificielle

Le recours aux outils d'intelligence artificielle générative (ex. : ChatGPT) n'est pas autorisé pour la réalisation des évaluations du cours (travaux et examens) et entraînera un signalement à titre d'infraction de nature académique⁴.

Dans tous les cas, la déclaration des sources et références documentaires utilisées est requise. Le fait « *d'utiliser totalement ou en partie un texte ou une production d'autrui ou tout matériel dont le contenu a été obtenu par le biais de ressources informatiques (incluant les outils d'intelligence artificielle comme ChatGPT), en le faisant passer pour sien* », entre autres en n'indiquant pas les références entraînera automatiquement un signalement à titre d'infraction de nature académique⁴. Veuillez-vous référer au Guide de présentation des travaux écrits.

Échec à un cours

Conformément à l'article 2.12.3 du [Règlement 3 des études de 1^{er} cycle de l'UQAT](#), l'évaluation est continue en ce qu'elle tient compte, pendant toute la durée du cours, de tous les éléments susceptibles de révéler le niveau d'apprentissage et de formation atteint. C'est pourquoi, en cas d'échec d'un cours, il n'y a pas d'examen de reprise tenant lieu d'évaluation globale.

Travaux évalués	Mode	% de la note finale	Date limite de remise
Jeux de rôle - Analyse des besoins - Négociation	Individuel	2 x 20% = 40%	Semaine 6 Semaine 13
Jeux de rôle Présentation et réponse aux préoccupations	Équipe	15%	Semaine 11
Proposition de vente	Équipe	20%	Semaine 11
Examen final en ligne	Individuel	25 %	Semaine 15

⁴ [Règlement 12 sur le plagiat](#), art.4

Détail des évaluations

(Les consignes et les grilles détaillées des évaluations sont disponibles sur le portail du cours)

1. Jeux de rôle 55% (2 jeux de rôle individuels à 20% chacun et 1 jeu de rôle en équipe à 15%) :

L'étudiant.e est amené.e. à prendre le rôle du représentant ou de la représentante afin de démontrer l'acquisition de compétences en vente. Les jeux de rôle sont enregistrés (audio et vidéo) pour permettre une meilleure évaluation et une meilleure rétroaction. Les enregistrements sont conservés jusqu'à la fin de la période de demandes de modifications de notes.

Un horaire pour les jeux de rôle, privilégiant la période prévue du cours, sera constitué et déposé sur Moodle au moins 2 semaines avant la tenue des jeux de rôle.

Une grille de correction pour chaque jeu de rôle est disponible sur Moodle.

2. Proposition de vente, en équipe (maximum de 4 étudiants par équipe) : 20 %

- Les étudiantes et les étudiants sont fortement encouragé.e.s à se regrouper en équipe de 3 à 4 personnes, non seulement pour le jeu de rôle et le travail écrit de la semaine 11 mais aussi pour les pratiques de jeux de rôles aux semaines 5, 7 et 8.
- Les instructions détaillées pour le travail écrit sont disponibles sur le site Moodle du cours.
- Chaque étudiant devra compléter une fiche d'évaluation de la contribution des autres membres de l'équipe. Cette note pondérera la note d'équipe attribuée à chaque membre. La fiche est disponible sur le site du cours.
- Le travail sera remis en Format Word sur Moodle. Un travail remis dans un autre format, comme PDF, ou envoyé par courriel, ne sera pas corrigé et s'expose à la pénalité applicable pour la remise de travail en retard.
- Une remise de travail après l'échéance entraîne une pénalité de 20%. Une pénalité additionnelle de 20% s'ajoute à chaque jour de retard. Par exemple, pour un travail remis avec 25 heures de retard, la note maximale qui pourra être obtenue sera de 12/20.
- Vous devez porter une grande attention à la qualité de la rédaction. N'hésitez pas à avoir recours à un logiciel de correction. Vous pourrez perdre jusqu'à 10% de la note si :
 - Votre travail est difficile à lire (syntaxe, etc...)
 - Votre travail contient un très grand nombre de fautes d'orthographe. Vous perdrez 0,5 point par faute après deux fautes par page.

3. Examen final, individuel en ligne: 25 %

- L'examen de fin de session couvre toute la matière vue pendant la session.
- Durée maximale : 3 heures
- Des détails additionnels sur l'examen seront fournis en classe et sur Moodle.

Double seuil

Pour réussir le cours l'étudiant doit obtenir une moyenne de 55% pour l'ensemble des évaluations ainsi qu'une moyenne de 55% pour l'ensemble des évaluations individuelles soit les jeux de rôle individuels et l'examen final.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENSEIGNEMENT

Rôles du professeur :

Le professeur collabore à la réussite de l'étudiant par le biais d'activités de réflexion qui contribuent à accroître les différents savoirs nécessaires à cette réussite. En d'autres mots, il transmet les informations pertinentes, oriente et guide l'étudiant dans sa démarche et répond aux demandes individuelles d'assistance en regard de l'atteinte des objectifs du cours et en évalue le degré d'atteinte. De plus, il indique les principes de fonctionnement du cours (par exemple les règles quant à la participation, aux arrivées tardives, aux consignes de sécurité s'il y a lieu, etc.).

Délai de réponse :

La résolution *DEP-2019-SG-287-14* du département des sciences de la gestion stipule que :

« Le professeur ou le chargé de cours répondra à l'étudiant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Pour les questions nécessitant des réponses plus élaborées, après avis transmis à l'intérieur de ce délai, une réponse complète sera fournie à l'intérieur de cinq jours ouvrables. Passé ces délais, et après avoir tenté une relance, l'étudiant peut aviser le directeur du département, pour les cours de 1^{er} cycle, ou le directeur du programme, pour les cours de 2^e cycle, afin qu'il communique par téléphone avec le professeur ou le chargé de cours concerné. Dans des circonstances particulières, le professeur ou chargé de cours qui ne serait pas en mesure de respecter momentanément ces délais doit en aviser ses étudiants. »

Rôles de l'étudiant :

De son côté, l'étudiant assume ses responsabilités quant à la prise en charge du développement de sa formation. Il s'en approprie les objectifs, se fait et réalise un plan de travail pour les atteindre et satisfait aux exigences (lectures, travaux, coopération) requises dans ce cours. Il doit évaluer l'enseignement et le cours avec objectivité.

De plus, il prend l'initiative de rencontrer individuellement le professeur au besoin. Bien sûr, ces rencontres professeur-étudiant ne peuvent avoir pour objectif de compenser l'absence au cours. L'étudiant ne peut utiliser son cellulaire ou autres équipements électroniques à l'intérieur d'un cours, à l'exception du matériel prévu dans un cadre pédagogique.

Aucun enregistrement audio ou vidéo n'est permis sans l'autorisation écrite de l'enseignant. Le non-respect de cette directive pourra entraîner des sanctions telles que prévues par les règlements et politiques de l'UQAT en vigueur.

SOURCES DOCUMENTAIRES

Matériel obligatoire :

Cahier d'accompagnement en support aux apprentissages à compléter en classe

Lachance, Y., Mathieu, A. et Guay, R. (2008). La gestion de l'équipe de vente (2^e éd.). Chenelière.

Veillez-vous référer au site Web <https://www.ugat.ca/etudes/distance/gestion/cours/> pour l'achat du matériel obligatoire.

Matériel complémentaire :

Ingram, T.N., Avila, R. A., Schwepker, C. H., Williams, M.R., Shannahan, K.L.J. (2015)., Sell (2^{ième} édition canadienne). Nelson Education

Manning, G. L., Ahearne, M., Reece, B., L. et MacKenzie, H. F. (2016). Selling Today: Creating Customer Value (7^e éd.). Pearson.