

Relancer, suivre et fidéliser un réel potentiel de CA qui sommeille

Quand les devis deviennent une opportunité pour faire du chiffre d'affaires

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir réaliser des devis vendeurs
- Savoir mettre en place la méthode des 3J
- Maîtriser l'organisation de la relance
- Adopter l'attitude pour relancer efficacement
- Les mots qui font de la relance un bon de commande

PROGRAMME

Rappel concernant la méthodologie d'un devis vendeur

- Pour pouvoir relancer, il faut avoir bien « lancer »
- Que veut dire un devis "Vendeur" ?
- Les incontournables d'un devis "Vendeur"

Devis ou offre de prix, deux mots, un seul objectif : du CA

- Attitude à adopter face à une demande de prix
- Attitude à adopter face à une demande de devis

Relancer et suivre son client pour 100% de satisfaction

- Que faut-il relancer ?
- Qui doit relancer ?
- Quand relancer ?

Organisation du suivi client et de la relance

- En fonction de la typologie du client
- La méthode performante des 3J : J, J+3, J+pat
- Lieu de la relance
- Temps de la relance

Les mots de la relance

- Réussir la prise de contact
- La force des premiers mots
- Oser l'objectif de l'appel
- Mesurer les ressentis
- Rechercher les éléments déclencheurs
- Construire sur les mots de son interlocuteur
- Argumenter son offre avec détermination
- Traiter les objections avec efficacité
- Conclure son entretien de manière positive
- Suivre sa relance dans la durée

Le téléphones sortants et leurs spécificités

- Quels sont les autres types d'appels sortants ?
- Négociation, suivi de commande, suivi ou retard de livraison, litige
- Information, encaissement....
- Les similitudes avec les appels « Relance »
- Leurs spécificités
- La manière de réussir un appel sortant avec ses règles et ses astuces

Formation à distance

- Rappel de 50 dossiers en situation réelles avec dossiers fiches suivi, appel
- Travail sur stratégie de relance
- Entraînement avec Bati eval

DURÉE

2 jours soit 14 heures

PUBLIC CONCERNÉ

Commerciaux, managers, artisans, épouses d'artisan...

PRÉ-REQUIS

Occuper un poste qui implique des appels sortants

TARIF

1530 € HT par jour (hors frais de déplacement)

MOYENS D'ORGANISATION ET

DELAIS D'ACCES

En présentiel et / ou distanciel
En intra-entreprise
Le délai d'accès est à convenir avec le client

METHODES MOBILISEES

Classe inversée
Fourcolors
Téléphone pour appel en live
10 devis pour expérimentation
Outil d'entraînement

Vidéo / Paperboard

EVALUATION, SUIVI ET

ACCOMPAGNEMENT

Evaluation : début, milieu et fin
Entraînement via Bati eval pendant 30 jours
Suivi personnalisé par nos formateurs experts métier

INTERVENANT EXPERT

Claude Pras expert CNEFOP