

OBJECTIFS



STRATÉGIQUES

Intégrez la relance client dans votre stratégie de commercialisation



PERFORMANCE

Augmenter vos opportunités de vente auprès de prospects dont le besoin est qualifié



COMMERCE

Donnez-vous les outils pour amener une relance client dans les meilleures conditions et avec les meilleures chances de succès

FORMATION

ACCUEIL ET RELANCE TÉLÉPHONIQUE DES DEVIS

TÉMOIGNAGE

“ C’est vrai que l’aspect “commercial” de la relance de devis était quelque chose que j’avais du mal à intégrer. Je me disais que ça ne faisait pas parti de mon métier, ni que j’avais les compétences pour le faire. Jean Paul a su présenter un certain nombre d’outils et d’automatismes qui m’ont permis d’aborder la relance client avec beaucoup de sérénité. C’est quelque chose que je fais maintenant sans problème, et je dirais même que je suis fier quand une vente se concrétise grâce à une relance. ”

Debat M-T. - Assistante de gestion à Toulon

LA DÉMARCHE **GAGNANTE** DE VOTRE **STRATÉGIE** DE **COMMERCIALISATION**

La relance client est une étape de la commercialisation qui est bien trop souvent mal abordée ou exploitée. Quel dommage, sachant que dans cette démarche, le plus gros du travail a déjà été fait. Quand beaucoup d’entreprises se contentent d’envoyer un devis par email sans donner suite, sortez du lot en adoptant une démarche de relance téléphonique et en valorisant l’accompagnement de vos futurs clients.



DURÉE

1 jour de formation



SUPPORTS

Classeur de formation + études de cas



PRÉREQUIS

Expérience dans la gestion des devis et dans la relation client requise.



LIEUX

Paris | Nîmes, possibilité formation intra entreprise sur site en France métropolitaine

PROGRAMME ET CONTENU

Module I : ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour : Mettre en attente / Reprendre l'appel / Transférer l'appel / Orienter

Module II : PRÉPARER SA SÉANCE DE RELANCE TÉLÉPHONIQUE

- Créer un environnement propice à l'appel : temps et lieu, fichiers et argumentaires adaptés
- Se fixer un objectif
- Se conditionner positivement

Module III : DONNER CONFIANCE DÈS LES PREMIERS INSTANTS

- Personnaliser le contact
- Capturer l'intérêt du prospect dès les premiers instants : Attirer l'attention / Susciter l'intérêt / Renforcer le désir / Inciter à l'action
- Utiliser les mots adaptés
- Adopter les attitudes gagnantes : dynamisme, enthousiasme

Module IV : OBTENIR LE RENDEZ-VOUS

- Proposer rapidement le rendez-vous
- Rebondir sur les objections spécifiques à la prospection pour obtenir le rendez-vous
- Réussir sa prise de congé
- Se remotiver après un appel non abouti

Module V : FINALISER LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Formaliser les informations obtenues sur le prospect
- Transmettre les informations au sein de l'entreprise
- Programmer les relances
- Réaliser des relances

Module VI : TRAINING SUR DES DOSSIERS EN COURS

INSCRIPTION **SIMPLIFIÉE**
DIRECTEMENT SUR NOTRE
SITE INTERNET

www.fortunecarreeconsult.fr

