



1 jour / 8h
8h-12h et 13-17h



INTRA 136 000 CFP
(8 participants max.)



Vendeurs, commerciaux.

Pré requis :

Expérience de minimum 6 mois dans le poste



Pédagogie active

Évaluation en cours de formation sous forme d'exercices d'application et de mises en situation.



Françoise MEIRA

Experts en relation client, communication et management.
Titulaire du diplôme de formateur professionnel pour adulte. Gérante d'une société de conseil, Françoise enrichit sa pédagogie des réalités du terrain.



Pour aller + loin



Sophie / Sylvie
Tel. 410 400

Info@scienteo.com

Relation client

Optimiser ses relances commerciales

Objectifs

- Situer la relance dans sa démarche commerciale et adopter les bons réflexes

Déroulé pédagogique

- ✦ **Les fondamentaux et la méthodologie**
- ✦ **Planifier les appels sortants au cours de la semaine de travail**
- ✦ **Préparer ses appels téléphoniques identifier ses cibles, vérifier leurs paramètres**
 - Mise à jour client, numéro de téléphone, opportunité de l'appel, etc.),
- ✦ **Convaincre en peu de temps**
 - Savoir construire un argumentaire simple, aller plus loin : bâtir un script,
 - Mener l'entretien et savoir convaincre (les mots à utiliser, le comportement, etc.),
 - Maîtriser les techniques pour franchir les barrages,
 - Pratiquer la « reformulation » et répondre aux objections,
- ✦ **Suivre**
 - Réaliser l'outil de suivi et de relance de tous les contacts effectués.