



Durée : 8h

08h à 12h et de 13h à 17h

Lieu : Scienteo



Public :

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.



Profil intervenant :

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.

Agrément : 2019/0149



Pour aller + loin

Générer des ventes additionnelles



Tel. 410 400

Info@scienteo.com

Relation client

Optimiser ses relances commerciales

Objectifs

- Rappeler les fondamentaux de la relation commerciale
- Organiser son activité de relance commerciale et les outils associés
- Rédiger son script d'appel pour relancer son client

Déroulé pédagogique

✦ Rappeler les fondamentaux de la relation commerciale

- Situer le contexte de l'action commerciale : le marché, la concurrence et son offre commerciale
- Connaître ses clients : leurs besoins, leurs attentes et leurs motivations SONCAS
- Définir les étapes de l'entretien de vente : la méthode des 6C et les techniques associées

Atelier « A la recherche des 4 C... »

✦ Organiser son action de relance commerciale et les outils associés

- Analyser son portefeuille clients pour relancer les opportunités commerciales
- Rédiger son script d'appel téléphonique avec la méthode CROC pour relancer
- Personnaliser ses outils d'aide à la vente : le plan de questionnement et l'argumentaire de vente
- Rebondir sur les objections du client avec la méthode AIR
- Assurer le suivi et faire le reporting de l'action de relance commerciale

Exercice d'application contextualisé « En route vers son client... »

✦ Rédiger son script d'appel pour relancer un client

- Rédiger son script d'appel téléphonique avec la méthode CROC

Mise en situation « Simulation d'une relance commerciale par téléphone ... »