ProFormalys COMMERCIAL

Relance de devis

Objectifs : Maîtriser la spécificité de l'outil Téléphone dans la relance des devis et les techniques pour obtenir une amélioration des taux de transformation commandes/devis.

PROGRAMME

Spécificité du support de communication

Psychologie d'une relation aveugle
- Conséquences d'un média urgent, dérangeant
- Importance de la voix, sourire, ton, rythme, élocution

Principes de la communication téléphonique
- Les sept niveaux de la compréhension téléphonique
- Le langage du téléphone : précis, positif, pugnace, imagé
- La technique des questions
- L'écoute détermine le dialogue

Avantages et inconvénients
- Atouts de l'outil
- Limites de l'outil

L'argumentaire de relances

Les points clés
- Le fichier d'affaires en cours
- La date d'établissement du devis
- La durée de validité
- L'urgence du besoin
- L'offre exceptionnelle
- La proposition d'hypothèse

Le guide d'entretien
- Adapter les argumentaires en fonction des besoins et motivations du client

Réponses aux objections et aux questions
- Traitement des objections les plus courantes : études de cas
- Tableaux de bord des réponses

Répondre aux attitudes négatives
- Principes de base
- Rester positif
- Obtenir l'information pour l'affaire suivante

Suivi et tableaux de bord
- Utiliser son bloc-notes
- Planifier la suite des relances
- Dater le prochain rappel
- Noter les points clefs
- Valider un détail ou accord

Exercices pratiques
- Analyse d'appels enregistrés, retranscrits et rendus anonymes : les participants les corrigent
- Elaboration de scenarii d'appels par les participants et/ou mises en situation réelles au poste de travail avec enregistrements et analyse en groupe

La mise en œuvre « qualité »
- Les participants élaborent la check-list d'auto évaluation destinée à faciliter leur auto évaluation
- Les objectifs individuels prioritaires à mettre en œuvre

Personnes concernées

Commerciaux.

Pré requis : aucun.

PEDAGOGIE

Le Formateur

Très expérimenté en formation à la vente.

Méthode pédagogique

La démarche consiste à repérer les différentes étapes de l'entretien téléphonique, à diagnostiquer les points forts et les points faibles des participants et à optimiser l'efficacité de leurs suivis des affaires en cours.

Intra entreprise
Lieu de formation : dans la ville de votre choix.

Inter entreprise
Tarif par personne

2 jours

1 150 €

Réf : CO070

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com