

TÉLÉPROSPECTION, FIDÉLISATION ET RELANCE CLIENT

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-VDIF

Objectifs

Faire du téléphone un outil efficace, productif
Développer ou améliorer ses compétences en matière de prospection téléphonique
Fidéliser et entretenir la relation clients dans la durée

Participants

Personne souhaitant assurer une mission commerciale

Pré-requis

Pas de pré-requis spécifique

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.
Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

- Mutations structurantes des marchés

Transformation des canaux de communication
Attentes du consommateur

- Identifier son style commercial

découvrir les différents styles de vente
bien se connaître pour mieux vendre
Atelier : auto-diagnostic de son style de vente

- Le plan d'action du commercial

analyser son portefeuille clients
analyser les acteurs en présence
analyser les forces de son offre
établir son plan d'action commercial

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50
Mail : contact@capelanformation.fr
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
[version 2023]

Atelier : réalisation de son propre plan d'action commercial à partir de la méthode SWOT

- Réussir sa prise de contact : savoir susciter l'intérêt chez le client

bien cibler sa clientèle (CSP+, retraités, profession libérales, jeunes, etc.)

développer une argumentation persuasive

acquérir les techniques de communication fondamentales

s'organiser dans sa prospection : gestion des relances, appels aux bons moments...

Atelier : développer son argumentaire

Mise en situation : obtenir un rdv et discuter avec le client

- Réussir ses entretiens de vente

préparer son rendez-vous : facteur clé de succès d'un entretien de vente réussi

identifier le profil de son interlocuteur

Anticiper /découverte les besoins du client (voyage de noce, détente, etc.)

présenter son offre

répondre aux objections

conclure et engager à l'achat

Mise en situation : la phase de découverte du client

- Fidéliser et entretenir la relation dans la durée

entretenir son réseau

connaître le cycle d'achat de son client

engager vers une relation durable

Atelier : différents moyens de fidéliser les clients