FICHE H CONSEIL

Améliorer la relation client et l'efficacité commerciale

OBJECTIFS prendre du recul et trouver des moyens d'améliorer son efficacité commerciale

CONTENU la vente, la relation client, avec des modèles, des exemples.

MÉTHODE sortir le nez du guidon, échanger, partager, s'exercer, s'entraîner

INTRODUCTION

Option : DU BON USAGE DU TELEPHONE

Les incontournables de l'efficacité au téléphone

Réflexion individuelle : ce que je retiens

Option : CIBLER LES DECIDEURS identifier les bons interlocuteurs et les influences

Accéder aux décideurs

Etoffer son maillage

La fonction achat

Se comporter face à différentes profils

Les conseils, les prescripteurs, les réseaux, les clubs

LES GRANDES ETAPES D'UNE VENTE (ET LES COMPORTEMENTS ASSOCIES)

Prise de contact (politesse, disponibilité, première impression)

Mise en situation : la prise de contact avec un client

Découverte = récolte des demandes et besoins (écoute active, questions, reformulation)

Mise en situation : mener une phase de découverte

Argumentation (connaissance des avantages, conviction)

La solution globale (mobiliser les bons acteurs, coopération transverse)

Vendre sa valeur ajoutée : savoir-faire, show room, services, success stories…

Mise en situation : présenter mon offre

Traitement des objections (calme et questionnement)

Exercice : objections fréquentes et parades

Conclusion (techniques de clôture, efficacité, le « plus » client, vente réussie ou pas)

Mise en situation : fin d'une transaction avec un client

Réflexion individuelle : ce que je retiens

LES PROFILS CLIENTS ET LES RESERVOIRS COMMERCIAUX

Le modèle de la plateforme : théorie et application

La prospection : techniques et astuces pour jouer

Les prospects / les occasionnels/ les fidèles, les prescripteurs / les clients « difficiles »

Mise en situation : gestion d'un litige client

Les cycles longs : rester au contact et rester motivés

Les réservoirs commerciaux : fidélisation, nouveaux clients, nouveaux produits, vente

additionnelle et panier moyen… (de belles perspectives)

Réflexion individuelle : ce que je retiens

CONCLUSION

Synthèse

Plan d'action personnel : où dois-je progresser ?

Ancrage et dispositif de suivi

2 à 4 jours