



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

DÉVELOPPER LES TECHNIQUES DE LA RELANCE DE DEVIS PAR TÉLÉPHONE

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser la spécificité de l'outil téléphonique dans la relance des devis
- Maîtriser les techniques pour obtenir une amélioration des taux de transformation commandes – devis

PARTICIPANTS

- Toute personne en relation avec des clients au téléphone

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Questionnaire de positionnement
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte de l'expérience du stagiaire, du contexte et de la réalité du travail
- Contenu de formation organisée à partir de l'activité de l'entreprise
- Nombreuses mises en situations de réception
- d'appels réalisées avec enregistrement et auto-évaluation
- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et mis en application aux cours de chaque séquence pédagogique : alternance 1/3 théorie – 2/3 pratique
- Engagement sur un changement de pratique à partir du : plan d'action individuel
- Support individuel de formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1. Identifier les principes de la communication téléphonique

- Les comportements positifs (méthode R.A.V.I.S)
- Les attentes des clients au téléphone (Méthode S.O.N.C.A.S)
- Avantages et inconvénients
- Repérer les motivations d'achat du client

2. Comprendre les enjeux de la relance de devis

- Les objectifs commerciaux
- La satisfaction client
- La posture commerciale

3. Créer son argumentaire de relance

- Reprendre les points clés de la demande de devis initiale
- Détecter les objections
- Traiter des objections

4. Conclure son entretien

- Avoir des résultats mesurables
- Reformuler les accords conclus
- Le tunnel des « oui »
- Les 3 techniques de conclusion

5. Mettre en place des tableaux de bord de suivi

- Planifier les relances
- Noter les points clefs pour les prochains contacts
- Suivi de la commande