



**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 expertise<sup>2</sup> 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