



Relancer efficacement ses devis pour augmenter ses ventes



Publics visés

- Commerciaux Itinérants
- Commerciaux sédentaires
- Vendeurs Comptoir
- Conseillers en salle d'exposition

La relance commerciale est un acte à part entière qui se programme et surtout qui se prépare

*Plus de nouvelle de votre client après lui avoir envoyé un devis ?
N'attendez pas trop pour le relancer, sans relance, la majorité des ventes n'aboutit pas !
Cette formation vous apportera les bonnes pratiques à respecter pour une relance efficace, pour enrichir la relation client et augmenter vos ventes.*

Objectifs opérationnels de la formation

Augmenter le taux de concrétisation de ses devis pour développer ses ventes.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- Utiliser les outils et supports de différenciation concurrentielle et d'efficacité commerciale.
- Organiser et planifier leurs actions de relance.
- Réaliser une relance en définissant la méthode appropriée.
- Garantir la qualité de la relation client à travers le suivi.

Prérequis nécessaires :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Contenu du programme

Les barrières liées à la relance de devis

- Les avantages de la relance de devis.
- La gestion du trac et la confiance en soi.
- Chasser ses aprioris sur la relance par téléphone.
- Réagir face aux différents types de client (les agressifs, les indécis, les muets...).

La préparation de l'appel

- Les plannings de relance.
- La préparation des différents scénarios.
- L'importance des tableaux de suivi.

Savoir relancer efficacement

- Se présenter même si on a déjà eu un échange avec l'interlocuteur.
- S'assurer que notre interlocuteur a bien reçu notre devis.
- Rappeler le résumé des derniers échanges et du devis envoyé : recontextualiser.
- Savoir-faire parler : l'art du questionnement et de la reformulation, s'assurer de l'adéquation du devis avec les attentes de son interlocuteur.
- Obtenir les informations essentielles (freins à la décision, niveaux de prix, concurrence en place...) pour ajuster son argumentation et se préparer aux objections.
- Connaître les différentes objections pour pouvoir y répondre, valoriser son offre et négocier.
- Résister à la pression et aux demandes de remises des clients : savoir défendre sa marge.
- Conclure avec un résultat palpable : verrouiller et conclure.
- Prendre congé de manière professionnelle et commerciale, même si la relance n'aboutit pas.
- Suivre ses relances.

Durée de la formation

- 1 journée de formation
- 7 heures

Tarifs de la formation

Tarif Inter-entreprises

- 400 € HT par journée et par personnes*

Tarif intra

- Nous consulter

« On se persuade mieux par les raisons qu'on a trouvées soi-même, que par celles qui sont venues de l'esprit des autres »

Blaise PASCAL



Le suivi pour l'amélioration

- Comment se construire un outil de suivi client.
- Construire un plan d'amélioration en fonction des devis non validés

Méthodes et supports de formation

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble : Réflexion individuelle -Partage d'idées et d'expériences - Mises en situations filmées

Des ressources pédagogiques papiers ou numériques sont remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

Modalité d'évaluation pré-formation

En amont de la formation, un questionnaire de pré-formation est transmis aux apprenants afin vérifier son adhésion au projet de formation, faire émerger ses attentes et ses besoins en termes de contenu de formation, repérer les blocages ou les freins éventuels, qu'ils soient d'ordre pratique, cognitif ou motivationnel.

Ce questionnaire permettra aussi de s'assurer que l'apprenant dispose des connaissances, savoir- faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

Au démarrage de chaque formation, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.

Modalité d'évaluation post-formation

Evaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée en fin de formation à l'aide d'un Quiz

Evaluation de la satisfaction

Evaluation de la satisfaction du stagiaire : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus - **Animation** : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe - **Pédagogie** : Equilibre entre théorie et pratique - **Logistique** : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer : - **Préparation** : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée - **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation - **Logistique** : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

Evaluation de la satisfaction par vos financeurs : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement de notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation une fois par an.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont 2nd ACADEMY afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ – g.blasquez@2nd-academy.fr
07 56 27 86 82

Dates des sessions

Lyon

Session 1 : 25 avril 2024

Session 2 : 17 octobre 2024

Paris

Session 1 : 22 avril 2024

Session 2 : 4 décembre 2024

Renseignements

Cédric ANGELI - 06 25 65 70 36
c.angeli@2nd-academy.fr

Inscription

Nathalie GOURDOL – 06 45 31 78 56
n.gourdol@2nd-academy.fr

