

LA RELANCE DE DEVIS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES.

Utiliser avec aisance le téléphone.
comme outil privilégié des relances des devis.
Structurer l'entretien téléphonique.
Organiser le traitement et le suivi des devis.
Améliorer le taux de transformation commandes/devis.

OUTILS PEDAGOGIQUES.

Chaque stagiaire apporte quelques devis en cours de traitement afin de les utiliser comme base de travail et de sketch.
En fin de session, mise en place d'un plan d'action avec objectifs chiffrés de taux de transformation.

PROGRAMME.

LES SPECIFICITES DE L'OUTIL TELEPHONE :

Caractéristiques principales.
Avantages et inconvénients.
Limites de l'outil.
Langage approprié et attitudes correspondantes.
Pièges à éviter.

L'ARGUMENTAIRE DE RELANCE :

Le fichier d'affaires en cours.
La préparation de l'appel téléphonique.
Le déroulé de l'entretien.
Le timing de l'action.
L'utilisation de l'attitude dite « droit au but ».
La date d'établissement et de validité du devis.
Les arguments appropriés en fonction de la situation.

LA REPONSE AUX OBJECTIONS :

Objections récurrentes.
Objections spécifiques.
Comment y faire face.

LA GESTION GLOBALE DE L'ACTION :

Le verrouillage de l'accord.
Le tableau de bord de suivi.
La prise de note adéquate et nécessaire.



PUBLIC :

Assistante commerciale, Vendeur, Chef des ventes, ou toute personne amenée à relancer des devis ou prospects.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Alternance théorie et mises en situation pratiques.