

DEVELOPPER L'EFFICACITE DANS LA RELANCE DES DEVIS

RELATION CLIENT

Réf. DEV

Méthodes et savoir-faire pour la relance de devis.

« Je suis plus à l'aise pour relancer les devis de mon entreprise, et les argumenter. »

Marie-Christine (Assistante)



1 jour soit 7 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Toute personne ayant à relancer des devis par téléphone.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Expérimenté les techniques fondamentales pour structurer et adapter son discours en fonction de ses interlocuteurs
- Gagné en aisance et en efficacité dans la relance des devis
- Augmenté le taux de concrétisation des devis

MÉTHODE

- Entraînement par jeux de rôle enregistrés.
- Evaluation et formalisation d'objectifs de progrès



L'introduction

- Quelle préparation avant d'émettre un appel téléphonique de relance de devis ?
- S'assurer que notre interlocuteur a bien reçu notre devis.

La formation

- Savoir maintenir le contact pour des propositions en attente : l'importance de la prise de contact et de l'accroche
- 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
- Répondre aux objections, valoriser son offre, négocier :
 - Qu'est-ce qu'une objection ?
 - Quelles sont les objections formulées ?
 - Comment traiter les objections ?
- 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 en professionnel, quel que soit le résultat