



TRANSFORMER UN APPEL ENTRANT EN ACTION DE VENTE

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les techniques de vente en réception d'appels.
- Pratiquer le rebond commercial.
- Conclure des ventes pérennes.
- Optimiser à la fois les ventes et la relation client.

Développer la valeur ajoutée de conseiller

- Mieux connaître les attentes des clients aujourd'hui
- Les 3 casquettes du conseiller
- Les conditions à réunir pour conseiller efficacement le client
- La méthode REA-C-TIF : un fil rouge pour conduire l'entretien

Accueillir le client et satisfaire sa demande initiale

- Représenter son entreprise
- Développer son écoute et sa faculté d'empathie
- Tenir compte du contexte client
- Questionner pour comprendre la demande et la qualifier
- La reformulation
- Satisfaire sa demande initiale

Identifier les opportunités d'élargir la vente

- Vente additionnelle, vente au rebond : comment vendre plus ?
- Les techniques pour élargir la conversation
- Comment préserver la relation client ?

Apporter une solution adaptée pour réaliser une vente pérenne

- Creuser le contexte client
- Le diagnostic
- Construire un argumentaire structuré pour convaincre
- Entendre les objections pour mieux les traiter



TRANSFORMER UN APPEL ENTRANT EN ACTION DE VENTE

Faciliter la décision d'achat et renforcer la relation client

- Savoir capter les signaux du client
- Susciter la décision
- Rester conseiller du client jusqu'au bout
- Valider la satisfaction du client
- Récapitulation et prise de congé

SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud