

Objectifs de la formation :

- Utiliser des techniques de relance par téléphone
- Maîtriser les aspects juridiques
- Maîtriser les situations complexes
- Maintenir le lien

CONTENU :

1° Comprendre l'importance des relances :

- Les enjeux de trésorerie
- Assurer le statut de l'entreprise
- Trouver des solutions au plus vite
- Les différentes formes de relance

2° Définir les aspects juridiques :

- Les notions de délais
- Distinguer les relances selon l'acheteur
- Le droit de refus

3° Le processus de relance téléphonique :

- Identifier les différentes étapes
- Etablir un calendrier des relances
- Assurer la gestion des relances
- Rassembler et motiver sa force commerciale

4° Le fonctionnement concret de la relance téléphonique :

- La méthode des 4C : Contacter, Comprendre, Convaincre et Conclure
- Maîtriser le vocabulaire, l'intonation
- Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation

5° Repérer les différentes attitudes :

- Clients bavards, agressifs ou malhonnête
- Savoir exprimer un refus
- Conserver le lien

6° Aboutir à une solution viable et durable :

- Connaître les potentielles marges de négociation possibles
- Trouver un point d'entente convenable pour chacune des parties
- Les conséquences si aucun accord n'est trouvé

POUR QUI ? :

Cette formation s'adresse aux vendeurs, commerciaux et technico-commerciaux, chargés et ingénieurs d'affaires

PRE-REQUIS ? :

Connaître la fonction commerciale

DELAI D'ACCES :

8 à 15 jours

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION :

- 2 jour(s) de formation, de mises en pratique et d'échanges, entièrement dédiés au thème
- Un consultant expert
- De nombreux exercices, cas pratiques & quiz

MODALITES PEDAGOGIQUES MISES EN ŒUVRE :

- Apports théoriques et pratiques adaptés au secteur d'activité de l'apprenant
- Cas pratiques, qcm et exercices
- Remise d'un support pédagogique
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

MODALITES DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par le(s) participant(s) et par le formateur
- Attestation de fin de formation (avec les objectifs, la nature et la durée de l'action, les résultats de l'évaluation)

MODALITES D'EVALUATION & DE SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Test de positionnement en amont de la session
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Validations des acquis à chaque étape de la session, grâce à des test de connaissances
- Echange avec le formateur et retour d'expérience tout au long de la session
- Evaluation pour valider vos acquis en fin de formation

EVALUATION DES RESULTATS ATTENDUS ET DE LA SATISFACTION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis (début & fin de formation)
- Evaluation la progression pédagogique tout au long de l'action
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et à 3 mois.

TARIF : A partir de 460 €

Durée : 2 jours / 14H

Session en Intra ou Inter-entreprises

Possibilité de session en Distanciel ou Présentiel à la demande

MODALITES PRATIQUES :

- Dans la ville de votre choix ou dans vos locaux
- En distanciel (via Zoom, Skype, ...)
- Session accessible aux personnes en situation de handicap, locaux ERP
- Contenu sur mesure à la demande