

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Toute personne en lien avec des clients. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Organiser et optimiser sa prospection commerciale. Mettre en place une stratégie de veille commerciale de façon à ce que le client reste toujours un potentiel.

**Pré-requis :**

Avoir des bases liées au commerce ou à la vente

**Méthodes :**

Etude de cas et jeux de rôle tenant compte de la réalité du terrain. Echanges entre les participants et des retours d'expériences autour des bonnes pratiques, mise en situation filmée et débriefée.

**Évaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

## Connaître son client, son prospect

Initier le dialogue avec naturel

Découverte des besoins et des motivations d'achat

Poser des questions ouvertes

Éviter les méthodes de questionnement stéréotypées

### Définir une stratégie de veille commerciale

Comprendre les caractéristiques d'une veille commerciale

Structurer son approche et bâtir sa stratégie

Recueillir les informations pertinentes, les exploiter

Élaborer le profil de ses clients

Identifier les opportunités

Confronter les différentes stratégies envisageables

Distancer les concurrents en faisant la différence

Capter l'attention du client

Susciter l'intérêt avec une accroche efficace

Donner envie d'en savoir plus

Gérer les objections avec efficacité

### Identifier les potentiels accessibles

Les barrages pour atteindre le décideur

Le passage du standard / de la secrétaire

Choisir les cibles à potentiel

### Mener la prise de rendez vous

Le vocabulaire approprié

Maîtriser les étapes de la prise de rendez-vous

Relancer pour obtenir le rendez-vous

Rassurer, conforter et fidéliser le client

Développer ses compétences par la pratique

Qualifier les cibles à prospecter

### La fidélisation

Les actions de fidélisation à partir du fichier client : anniversaires, ventes privées, relances

Les petits cadeaux immédiats qui fidélisent

Développer l'image de marque, fidéliser le client et maintenir des liens de confiance

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.