

13 - 33

## SAVOIR ÉTABLIR, RELANCER ET TRANSFORMER SES DEVIS EN COMMANDE

## PUBLIC

Vendeur interne,  
Commercial

## PRÉREQUIS

Posséder les bases de la  
relation téléphonique

## DURÉE

2 jours / 14 heures

## NIVEAU spécialisation 2

Approfondissement  
Acquisition d'une maîtrise

## OBJECTIFS

## SAVOIR-FAIRE commercial

- » Établir un devis professionnel qui répond aux attentes du client et constitue un outil de relance et d'argumentation
- » Maîtriser les techniques, les outils et attitudes de service qui amplifient l'efficacité de la relance des devis
- » Augmenter son taux de concrétisation des devis

## SAVOIR commercial

- Connaître les étapes, les techniques, les outils et les comportements associés à l'élaboration des devis, à leurs relances et leurs transformations en commandes
- Posséder les règles d'une communication tournée vers la satisfaction de ses clients
- Identifier les points clés et les caractéristiques d'une relation commerciale de qualité

## PROGRAMME

Donne les savoir-faire qui activent les bons leviers de performance pour la concrétisation des devis

## ÉTABLIR ET PRÉSENTER UN DEVIS PROFESSIONNEL

- La méthodologie : le questionnement, l'écoute, la reformulation, la validation
- Les éléments à prendre en compte : les attentes, les envies et les motivations du client  
ses contraintes : *budget, délais, livraison sur chantier ...*  
les besoins de son projet en solutions « produits et services »
- La bonne formulation : les informations indispensables : *objet du devis, date, coordonnées du client et du vendeur, sélection des produits et services, prix, délais, horaires d'appels ...*  
les techniques de valorisation du devis : *mise en avant de ses atouts ... accompagnement d'une documentation et/ou fiche technique ...*  
les annotations personnelles utiles pour la relance
- La remise du devis : le respect des engagements : *respect du délai d'envoi ...*  
la validation de la réception, l'explication du devis, le contrôle de la compréhension... la prise d'un prochain RDV téléphonique



## RELANCER PAR TÉLÉPHONE ET TRANSFORMER SES DEVIS EN COMMANDES

- La gestion des relances : les outils de suivi et de relance : *agenda, échéancier, devis annoté...*  
la préparation avant appel : *identification des bons leviers ... anticipation des questions et des objections, préparation d'une offre, si nécessaire, d'incitation à la prise de décision ...*
- Les bonnes attitudes : le sourire, l'enthousiasme, la chaleur, la valorisation du client  
la bonne diction et articulation, l'autorité, l'esprit de service ...
- Le bon langage : les mots et les formulations positives
- La concrétisation du devis : le contrôle de l'adhésion du client à l'offre produits et services  
l'écoute, l'empathie, le traitement des objections, la défense du prix  
les techniques et astuces qui encouragent le client à s'engager  
la prise de RDV pour l'enregistrement de la commande  
ou pour un prochain contact de suivi téléphonique

Outils  
Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, quizz, exercices, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »