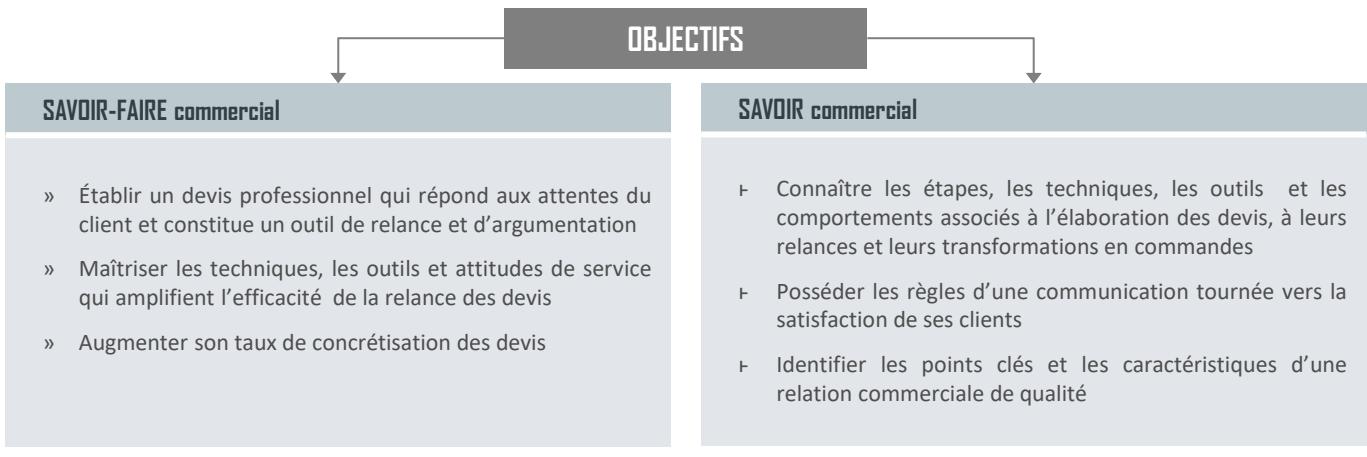


PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Vendeur interne, Commercial	Posséder les bases de la relation téléphonique	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise



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 : <i>budget, délais, livraison sur chantier ...</i> les besoins de son projet en solutions « produits et services » les informations indispensables : <i>objet du devis, date, coordonnées du client et du vendeur, sélection des produits et services, prix, délais, horaires d'appels ...</i> les techniques de valorisation du devis : <i>mise en avant de ses atouts ... accompagnement d'une documentation et/ou fiche technique ...</i> les annotations personnelles utiles pour la relance
La bonne formulation :	les techniques de valorisation du devis : <i>mise en avant de ses atouts ... accompagnement d'une documentation et/ou fiche technique ...</i> les annotations personnelles utiles pour la relance
La remise du devis :	le respect des engagements : <i>respect du délai d'envoi ...</i> 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 : <i>agenda, échéancier, devis annoté...</i> la préparation avant appel : <i>identification des bons leviers ... anticipation des questions et des objections, préparation d'une offre, si nécessaire, d'incitation à la prise de décision ...</i>
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 concrétilsation 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 »