

COMMENT RELANCER SES DEVIS PAR TELEPHONE ?



PUBLIC EXPERIMENTE

◆ Public concerné :

- ✓ Téléconseiller, téléprospecteur, télévendeur, conseiller clientèle, assistant(e) ADV, vendeur, commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, ingénieur d'affaires expérimentés souhaitant relancer ses devis par téléphone auprès des particuliers ou des professionnels

◆ Objectifs :

- ✓ Comprendre l'intérêt du séquençage de la démarche de vente pour transformer plus de devis sans avoir à relancer
- ✓ Maîtriser les techniques pour **relancer ses devis efficacement**
- ✓ Savoir adapter son offre pour emporter l'adhésion
- ✓ Maîtriser les techniques pour se démarquer d'un concurrent
- ✓ Faire s'engager le client sur la signature du devis

◆ Prérequis :

- ✓ Aucun
- ✓ La formation [« Accroître ses ventes par téléphone chez les clients »](#) peut-être un plus

◆ Contenu :

Partie 1 introductive : le séquençage idéal de la démarche de vente

- ✓ Pourquoi séquençer la démarche de vente ?
 - Les pratiques courantes et leurs limites
 - L'utilisation du mail et ses conséquences négatives
- ✓ Le séquençage idéal de la vente
 - Les 2 phases clés de la vente
 - La 3ème phase possible
 - Présentation succincte de chaque phase
 - L'utilisation appropriée du mail et du téléphone dans chaque phase
- ✓ Que faire en cas d'échec ?
 - La **relance client après un devis** dans le processus de vente

Partie 2 : les techniques pour relancer un devis

La préparation de l'appel

- ✓ Matérielle : ne rien laisser au hasard dans sa **relance commerciale**
- ✓ Mentale : combattre l'ennemi du vendeur

Les étapes de l'appel

- ✓ Comment être sûr de s'adresser à la bonne personne ?
 - Identifier l'interlocuteur

- ✓ Comment se présenter et faire le lien avec le **devis** envoyé et **resté sans réponse** ?
 - Les facteurs clés d'une communication réussie au téléphone
- ✓ Comment valider l'adéquation de son devis avec les besoins du client ?
- ✓ Comment savoir sur quel levier agir pour convaincre ?
- ✓ Comment découvrir adroitement si on est en concurrence ?
 - La **méthode du Quintilien**
 - Le **SONCASE**
- ✓ Comment adapter son **offre commerciale** si nécessaire ?
 - Options et variantes : ce qu'il faut savoir
- ✓ Comment argumenter de manière efficace ?
 - La **méthode CAP**
- ✓ Comment argumenter face à un concurrent ?
 - La **méthode Ai/la**
- ✓ Comment traiter les objections ?
 - Traiter l'objection : **méthode ACRE**
- ✓ Comment traiter efficacement l'objection tarifaire dans la **relance du prospect** ?
 - Préalables et pièges à éviter
 - Méthode de **défense du prix**
 - Déceler le bluff du client
- ✓ Quand conclure ?
 - Le repérage des feux verts
- ✓ Comment engager le client à nous retourner le devis signé ?
 - Les **accélérateurs de conclusion**
- ✓ Comment évaluer le réel intérêt du prospect pour ne pas perdre son temps ?
 - La **question d'évidence**

Le suivi de l'appel

- ✓ L'organisation et la planification de la relance

Méthodes pédagogiques :

- ✓ Mémo du séquençage idéal de la vente
- ✓ Guide complet de l'entretien de relance d'un devis
- ✓ Travaux en sous-groupes sur des **exemples de relance client après un devis**
- ✓ Simulations commentées et débriefées à chaud

Durées et modalités :

Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
2 jours (14h)	8h	9h30

*Formation à distance