

## COMMENT RELANCER SES DEVIS PAR TELEPHONE ?



- ◆ **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	Distanciel
Formation collective	2 jours (14h)	8h
Formation individuelle (Pack formation coachée)	8h30	9h30