

Comment se faire recommander par ses clients ? - TERE

Code produit : TERE

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 580,00 € HT

Eligible DDA : non

Public : commerciaux et
cadres commerciaux

Prérequis :

aucun

Objectif

- être capable de pratiquer la recommandation en entretien client
- adopter une attitude et un état d'esprit de conquête

Programme de la formation

1-Recommandation : une pratique courante

- S'appuyer sur la satisfaction clients pour développer la recommandation

2-Avantages de la recommandation pour conquérir de nouveaux clients Clés d'une recommandation réussie

- Quels sont les facteurs déterminants d'une recommandation efficace ?

3-Recherche de recommandation

- Quand et comment la solliciter ?
- Différentes méthodes pour obtenir des recommandations : identification et présentation des étapes
- Importance de la découverte du client
- Besoins du client : concernent aussi les personnes de son entourage
- Expliquer son rôle en matière de développement

4-Traitement des objections

- Nature des objections
- Quelles réponses apporter aux clients ?

5-Prendre rendez-vous avec le prospect recommandé

- Comportements efficaces lors de l'appel téléphonique du prospect
- Précautions à prendre vis-à-vis du client recommandeur

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences