

# Reconquérir les clients inactifs - PCC13

**Code produit :** PCC13

**Niveau :** Expertise

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 462,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :**

Dirigeants, managers et  
collaborateurs

**Prérequis :**

Aucun

## Objectif

- Déterminer au sein du portefeuille clients la cible des actions à mener
- Construire un plan d'actions adapté
- Assurer le suivi des clients réactivés

## Programme de la formation

1. Définir la typologie et le champ des actions à mener
  - Recenser les différentes causes de l'inertie de certains clients
  - Cibler les clients à réactiver ou à reconquérir
  - Établir les objectifs à atteindre
  - Étudier et utiliser l'historique de la relation client
  - Concevoir ses accroches commerciales

- Élaborer un plan d'actions
- 2. Réussir la reprise de contact avec le client
  - Personnaliser l'entrée en relation
  - Écouter activement son interlocuteur
  - Diagnostiquer la situation du client
  - Manifester une attitude positive
- 3. Argumenter sa proposition commerciale
  - Exposer clairement sa proposition
  - Promouvoir ses atouts concurrentiels
  - Accepter les objections et les traiter
  - Finaliser l'accord et obtenir l'engagement du client
- 4. Fidéliser activement le client réactivé
  - Suivre son client et évaluer sa satisfaction
  - Programmer les relances
  - Diversifier sa position chez le client

## **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**

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et simulations