

Reconquérir les clients inactifs - RECS

Code produit : RECS

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 700,00 € HT

Eligible DDA : non

Public : commerciaux et
cadres commerciaux

Prérequis :

aucun

Objectif

- cibler ses actions de réactivation et de reconquête
- mener à bien un plan d'action
- fidéliser les clients

Programme de la formation

1-Préparer ses actions

- Situer les causes de l'inertie ou de la perte d'un client
- Cibler les clients à réactiver ou à reconquérir
- Se fixer des objectifs cohérents
- Exploiter l'historique de la relation client
- Concevoir ses accroches commerciales
- Elaborer un plan d'action

2-Reprendre contact avec le client

- Personnaliser l'entrée en relation
- S'appuyer sur l'historique
- Ecouter activement son interlocuteur
- Manifester une attitude positive

3-Argumenter sa proposition commerciale

- Clarifier sa proposition
- Promouvoir ses atouts concurrentiels
- Faire réagir le client
- Lever les freins et traiter les objections
- Finaliser l'accord et obtenir l'engagement du client

4-Fidéliser activement le client réactivé

- Suivre le 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

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

