

Utiliser la recommandation pour développer son portefeuille clients - PCC20A

Code produit : PCC20A

Niveau : Expertise

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

Comprendre l'intérêt de la recommandation et savoir la pratiquer

Programme de la formation

1. Définition et objectifs de la recommandation
 - S'appuyer sur la satisfaction clients pour développer la recommandation
2. Avantages de la recommandation pour conquérir de nouveaux clients
3. Méthode de recommandation

- Quand et comment la solliciter ?
- Identification et présentation des étapes pour obtenir une recommandation
 - Importance de la découverte du client
 - Besoins du client et de son entourage
 - Expliquer son rôle en matière de développement
- 4. Traitement des objections
 - Nature des objections
 - Quelles réponses apporter aux clients ?
- 5. Prise de 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

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Analyse, débriefing et validation
- Mises en situation et simulations

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.