

Fidéliser ses clients : le multi-équipement – CAGE

Développer et valoriser un portefeuille de clients

Code produit : CAGE

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 14.0

Tarif :

Eligible DDA : non

Public : commerciaux et cadres commerciaux

Prérequis :

aucun

Objectif

- utiliser la méthodologie pour sélectionner les clients à potentiel
- avoir une vision «client» et non «produit»
- savoir adapter son argumentaire au couple client/produit

Programme de la formation

1-Cibler les clients et prospects mono-produits à démarcher

- Définir les critères de segmentation du portefeuille
- Identifier les profils de clients à contacter en fonction des produits à promouvoir
- Cerner leurs besoins spécifiques
- Concevoir des argumentaires en sur-mesure

2-Préparer ses actions de relance

- Concevoir la trame de l'entretien
- Adapter son accroche commerciale en fonction du couple client / produit
- Lister les questions essentielles à poser
- Identifier et lever les freins
- Méthode pour prendre des rendez-vous qualifiés

3-Mener son entretien de vente

- Réguler sa prise de contact en s'appuyant sur son accroche commerciale
- Diagnostiquer la situation du client
- Faire émerger et valider le besoin du nouveau produit
- Argumenter l'intérêt du nouveau produit pour le client
- Traiter les objections de fond

4-Conclure la vente d'un nouveau produit

- Négocier les conditions de la vente
- Conclure la vente sur un deal gagnant/gagnant
- Suivre son client et évaluer sa satisfaction
- Agir pour obtenir la conclusion d'un nouveau contrat ou une recommandation dynamique

Moyens d'évaluation

Méthodes pédagogiques

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Exposés à partir d'un diaporama • Jeux de rôles • Échanges d'expériences |
|--|--|