

## Reconquérir les clients inactifs – RECS

Réactiver un réseau de  
clients à « orphelins à »

**Code produit :** RECS

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalit  :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :**

**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-Reprenre contact avec le client

- Personnaliser lentr e 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

### Méthodes pédagogiques

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques</li> <li>• Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage</li> <li>• Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de cas pratiques</li> <li>• Exposés à partir d'un diaporama</li> <li>• Échanges d'expériences</li> </ul> |
|--|---|