

MECANISMES DE VENTE & CRM

Plan de cours : Mécanismes de la vente

Objectifs de la formation :

Acquérir une méthodologie pour prévoir, calculer et dépasser ses objectifs. Maîtriser des mécanismes permettant l'analyse et l'anticipation lors des différentes phases d'une négociation. Savoir mettre en œuvre une solution simple de CRM .

Public : commerciaux, acheteurs, managers, cadres ...

Durée : de 2 à 3 jours

1. Introduction
 - Définition des objectifs
2. Les différentes phases
 - La prospection téléphonique
 - L'entretien
 - Le 1er rendez vous
 - Les différentes étapes d'un entretien
 - Méthode de relance
 - Signature
 - Le suivi
 - Gestion des règlements
3. Principes de communication
 - Introduction à la PNL
 - Les ombres chinoises
4. Gestion des objections
 - La reformulation
5. L'offre de prix et la concurrence
 - Rédiger une proposition
 - Défendre son offre
 - Etude de cas (réel)
 - Concevoir ou mettre à jour une grille de tarif
6. Conclure
 - Méthode de signature
7. Réduire les retards de règlements
 - Les circuits de paiement
8. La gestion de la relation client
 - Principes de base
 - Fonctions emailing
 - Outils de CRM
 - Site de CRM

Ateliers :

Les ateliers mis en œuvre sont réalisés essentiellement sur la base de contacts pris au téléphone en réel. Les jeux de rôles et les outils de CRM (Microsoft BCR et Viaduc) utilisé pour la gestion de la relation client sont bâtis sur des cas concrets et non fictifs.