

## LA RELANCE TELEPHONIQUE

### OBJECTIF :

Utiliser efficacement le téléphone comme un outil privilégié de relance des clients ou prospects.

### PUBLIC CONCERNE :

Commerciaux, secrétaires, assistantes et collaborateurs des services commerciaux, administration des ventes, comptabilité clients.

### CONTENU :

- Travailler sur votre comportement et acquérir les bons réflexes
- Structurer son entretien
- Mener la vente, la négociation à son terme
- Préserver la relation commerciale
- Avoir un dossier client complet
- Préparer par écrit son objectif d'appel et l'annoncer sans détour
- Les expressions et les mots positifs à utiliser
- Ce qu'il faut changer dans notre langage habituel pour être précis et concis
- Comment joindre le client " toujours absent " ?
- Ecouter activement, noter et poser les bonnes questions
- Les solutions spécifiques pour garder la maîtrise de l'entretien et pour vérifier la bonne foi du client
- Traiter les réclamations : comprendre, rester cohérent et responsable
- Rechercher des solutions adaptées
- Négocier la solution pour aboutir à un accord
- Conclure l'appel par un résultat concret : un accord avec implication et engagement du client.

### DURÉE RECOMMANDÉE :

**2 jours - 14 heures**

**HONORAIRES : La mise en œuvre donne lieu à l'établissement d'un devis.**