



# FORMATION MAITRISER L'APRES DE L'ACTE DE VENTE

OBJECTIFS : Prendre contact, découvrir les besoins, argumenter, traiter les objections, conclure, conforter

PUBLIC ET PRE-REQUIS : technico-commerciaux, V.R.P., chefs de ventes et directeurs commerciaux et formateurs techniques de vente

DUREE ET CONTENU : 21 heures

Aptitudes & Capacités	Connaissances Savoirs – Concepts	Technique professionnelle	Savoir être Comportement
<b>APRES LA VENTE</b>			
Relancer un devis	Résolution de problèmes Processus d'achat Etat et suivi du compte client	Techniques de relance physique ou téléphonique Analyser la non acceptation Adapter la proposition Négocier	Ponctualité Ecoute Répartie commerciale Positivisme Confiance en soi Ténacité Tact
Se faire payer	Moyens de paiement et législation afférante Communication téléphonique Typologie des débiteurs Analyse financière	Technique de relance physique ou téléphonique - identifier le type de débiteur - préparer le dossier - proposer un plan de financement - convaincre - confirmer	Ecoute active Méthode Rigueur Concision Fermeté positive Force de proposition
Vérifier la satisfaction Traiter les réclamations	Résolution de problèmes Logique de la qualité totale La qualité commerciale Psychologie de la relance conflictuelle	Questionnement Reformulation Analyse des enjeux Traitement des litiges	Ecoute active Distanciation – calme Compréhension Diplomatie Esprit d'analyse Rigueur
S'auto-diagnostiquer	Indicateur de qualité Schéma de vente La vente Gagnant/gagnant	Construire une grille d'analyse et lister des points de contrôle	Distanciation Recherche d'objectivité Volonté de performance Rigueur
Suivre ses actions	Les services connexes à la vente	Construire un tableau de bord Animer une réunion Mener un entretien	Organisation Méthode Rigueur Compréhension Conviction Pugnacité