

Développer les ventes additionnelles

ÉVALUATION DE SON PORTEFEUILLE CLIENT

Prendre le contrôle de son portefeuille
Devenir le partenaire privilégié de sa clientèle
Mettre en œuvre des actions de fidélisation

INVENTAIRE DES ACTIONS MENÉES

Identification des points de blocage et analyse
Comprendre le client et le processus décisionnel
Comprendre la valeur perçue
Les catégories de clients, l'approche par catégorie

METTRE EN ŒUVRE UNE VÉRITABLE SEGMENTATION

Utiliser les démarches marketing de la VPC
Comprendre les ressorts d'achat (segmentation RFM)
Positionner dans le temps les offres additionnelles
Construire les argumentaires de vente

PRATIQUER D'AVANTAGE L'EMPATHIE

Repérer les différences de comportement et s'y adapter par la méthode des couleurs
Percevoir la dimension psychologique de la relation
Rassembler les preuves des arguments avancés
Favoriser la récurrence d'achat par des campagnes adaptées
Préparer les bonnes références

SUIVRE SON PORTEFEUILLE D'AFFAIRES EN COURS

Rappel des différentes étapes d'une négociation
Présentation de l'outil S.P.A.N.C.O

OBJECTIFS

Développer, maîtriser et capitaliser sur la qualité de sa relation client pour réaliser des ventes additionnelles
Optimiser l'utilisation des outils de l'entreprise

PRÉ-REQUIS

Être en situation de vente

PUBLIC

Commerciaux terrain et sédentaires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement
Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Apports théoriques (10%) , mises en pratique (70%) et échanges (20%)

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Possibilité de contacter le formateur pendant 2 mois formateur@naxis.fr

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Cas pratiques

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction
Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence
Validation des compétences

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Voir planning

RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...