

COME-  
08

## Comment préparer un rendez-vous client et détecter ses besoins

### CONTENU

#### OBJECTIFS

Acquérir une méthode pour bien préparer un RDV client/prospect.

Être capable d'identifier les besoins et de proposer des solutions ambitieuses et innovantes.

#### PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Chargé(e) de clientèle.

Aucun pré-requis.

#### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie et de pratique avec mises en situation, exercices,...

Supports numériques, vidéos, photos, manuel stagiaire.

6 personnes maximum par formateur.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation continue des connaissances.

Délivrance d'une Attestation de présence.

#### DUREE

1 jour soit 7 heures

#### PRÉPARER UNE VISITE – DÉFINIR L'OBJECTIF

- Ciblage
- Prétextes à visite
- Comprendre la structure de l'entreprise
- Connaître les services à proposer

#### COMMENT ASSURER LA QUALITÉ ET LA PERFORMANCE DE NOTRE VISITE CHEZ UN CLIENT OU UN PROSPECT

- L'écoute pro-active
- Créer la confiance

#### L'ANALYSE ET LE COMPTE RENDU

- Enregistrement d'une fiche complète : contact, coordonnées, civilité, caractéristiques particulières, besoins, habitudes...
- Planification des actions commerciales : courriers, mailings, suivi, vente, relances...
- Planification des visites : agenda
- Suivi de l'historique : propositions, conversation, vœux, proposition de candidats...

#### SUIVI ET FORMALISATION DE L'OFFRE

- Récapitulatif des demandes (marquer la compréhension et fixer le cadre)
- Énoncé des solutions proposées pour répondre à la demande
- Formulation d'un prix
- Rappel des solutions possibles (besoin implicite, non formulé lors de l'entretien, mais qui semble pertinent)

#### INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

[interformat72@interformat.fr](mailto:interformat72@interformat.fr)

#### INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

[interformat53@interformat.fr](mailto:interformat53@interformat.fr)