



OBJECTIF(S)

- Répondre aux attentes des clients pour les fidéliser, organiser l'information service, assurer le suivi d'activité commerciale

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Assitant(e)s commerciales ou ADV chargé(e)s de l'interface client / force de vente / entreprise

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 7 heures)

Moyens pédagogiques : Cas pratiques - Support pédagogique Quiz d'évaluation finale

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur spécialisé en relations humaines appliquées à l'immobilier

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT

Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

PROGRAMME

I - ÉTABLIR UN CONTACT POSITIF AU TÉLÉPHONE OU EN FACE À FACE

- Se présenter
- La règle de l'AIDA
- Le débit verbal
- La tonalité de la voix
- Identifier la cible

II - PRENDRE EN CHARGE LA DEMANDE DU CLIENT

- Le quiz de pré-découverte
- Aiguiller la demande
- Prendre en charge en cas d'absence de l'interlocuteur

III - CONNAÎTRE VOTRE OFFRE

- Poser les 5 questions clés
- Reformuler

IV - AVOIR UNE RÉPONSE ADAPTÉE

- Comment être factuel
- Comment ne pas traiter les questions illégitimes
- Comment gérer l'ordre des priorités

V - FAIRE FACE AUX RÉCLAMATIONS ET RESTAURER UN CLIMAT DE CONFIANCE

- Ecouter la réclamation
- Prendre en mains au lieu de compatir
- Trouver UNE solution

VI - COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

- Assister aux réunions
- Connaître les agendas
- Comprendre la spécialité de chacun
- Devenir la tour de contrôle

VII - COLLECTER, DIFFUSER, MÉMORISER DES INFORMATIONS

- Planifier son organisation
- La bannette TMR – MR – FR
- L'agenda productif

VIII - ORGANISER LA RELATION CLIENT/ COMMERCIAUX

- Transmettre les informations
 - par mail
 - par message
 - par cahier de message
- Informer le client du suivi
- Tenir les fiches de satisfaction client

IX - FACILITER ET VALORISER LA COMMUNICATION ÉCRITE :

- Pourquoi l'écrit est important
- L'écrit face au client
- L'écrit face à l'équipe
- L'écrit face au manager
- Le rôle des comptes rendus

X - ASSURER LE SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Prendre les rendez-vous
- Sélectionner avec le GO NO GO
- Verrouiller les rendez-vous chaque matin
- Comment éviter les lapins



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap