

FDE\_07

# DE L'OFFRE A LA COMMANDE : TECHNIQUES POUR CONVERTIR VOS DEVIS EN VENTES REELLES

## OBJECTIF DU MODULE

À la fin de ce module, l'apprenant doit être capable de :

- Comprendre les fondamentaux de la conversion commerciale
- Identifier les motivations d'un décideur
- Construire une offre claire et persuasive
- Éviter les erreurs au premier contact
- Utiliser les techniques de questionnement adaptées
- Maîtriser les stratégies de conversion et de suivi
- Optimiser ses performances commerciales

## Contenu de la formation

### CONNAÎTRE LES ÉVIDENCES

- Comprendre le comportement d'achat
- Identifier les attentes implicites et explicites
- Importance de la confiance dans la décision
- Adapter son approche commerciale

### LES 15 MOTIVATIONS DU DÉCIDEUR

1. Le prix / économie
2. Le gain de temps
3. La sécurité
4. La rentabilité
5. Le confort
6. L'image / le prestige
7. La simplicité
8. La fiabilité
9. L'innovation
10. La confiance

11. L'urgence
12. La qualité
13. Le service après-vente
14. La recommandation
15. La personnalisation

## LA BOÎTE AUX 12 OUTILS DU DEVIS GAGNANT

1. Présentation claire et professionnelle
2. Mise en avant des bénéfiques
3. Argumentaire structuré
4. Témoignages et références
5. Différenciation
6. Appel à l'action
7. Conditions claires
8. Options ou alternatives
9. Supports visuels
10. Personnalisation
11. Garantie ou engagement
12. Simplicité et lisibilité

## LES 13 FAUTES CLASSIQUES AU PREMIER CONTACT

1. Manque de préparation
2. Discours centré sur soi
3. Mauvaise écoute
4. Pression excessive
5. Manque de clarté
6. Absence de personnalisation
7. Ton inadapté
8. Négligence de la relation
9. Réponses imprécises
10. Absence de suivi
11. Mauvaise gestion du temps

12. Manque de professionnalisme

13. Absence de conclusion

## LES TYPES DE QUESTIONS

- Questions ouvertes
- Questions fermées
- Questions orientées
- Questions de relance
- Questions de clarification

## STRATÉGIE POUR OPTIMISER LA GESTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

1. Proposition d'offres claires et attractives
  - Présentation simple et impactante
  - Mise en avant de la valeur
2. Suivi proactif
  - Relances planifiées
  - Maintien du contact client
3. Argumentaire de vente
  - Discours structuré
  - Adaptation au besoin client
4. Facilitation de la conversion
  - Processus simple et rapide
  - Réduction des freins à l'achat
5. Négociation et flexibilité
  - Adaptation des offres
  - Recherche de solutions gagnant-gagnant
6. Gestion des objections
  - Écoute et reformulation
  - Réponses adaptées et rassurantes
7. Formation des vendeurs
  - Renforcement des compétences
  - Mise en pratique régulière

## 8. Incitations pour les commandes

- Offres promotionnelles
- Bonus ou délais limités

## 9. Automatisation des processus

- Utilisation d'outils (CRM, relances automatiques)
- Gain de temps et efficacité

## 10. Analyse et amélioration continue

- Suivi des performances
- Ajustement des stratégies
- Optimisation continue

## CIBLE

- Commerciaux et forces de vente
- Entrepreneurs et chefs d'entreprise
- Responsables commerciaux
- Freelances et prestataires
- Toute personne amenée à proposer des devis et conclure des ventes

## DURÉE DE LA FORMATION :

3 jours de 24 heures