

PREPARATION VISITE

Afin de maîtriser votre suivi clientèle, de préparer avec soins vos différents contacts, d'assurer avec efficacité vos entretiens commerciaux, de gérer de façon pertinente la relation client: posez vous quelques questions et respectez les fondamentaux, à savoir les étapes suivantes:

L'entreprise du client	<ul style="list-style-type: none"> • Qui est le client? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ais je des informations sur le marché? • Sur la place du client? • Sur son potentiel?
L'historique de la relation	<ul style="list-style-type: none"> • Que s'est-il passé? 	<ul style="list-style-type: none"> • Produits achetés? • Problèmes rencontrés?
L'interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> • A qui s'adresser? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-il décideur? • Utilisateur? • Prescripteur?
Les missions de mon interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> • Ses activités? • Ses problèmes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que je connais son métier? • Ses attentes globales?
Les solutions possibles dans ma gamme	<ul style="list-style-type: none"> • Que puis je offrir? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que je connais parfaitement mes produits? • De quels produits mon client peut-il avoir besoin?
Les buts de ma visite	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont mes objectifs? 	<ul style="list-style-type: none"> • ai-je fixé des objectifs concrets et réalistes, aussi bien sur les aspects quantitatifs que qualitatifs?
Les informations à recueillir et les questions à poser	<ul style="list-style-type: none"> • Que dois-je savoir? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ai-je prévu un plan de découverte? • Ai-je fait le point sur la liste des informations à recueillir?
La concurrence	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont mes principaux concurrents? • Que proposent-ils? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que je connais suffisamment bien la concurrence, ses pratiques, ses produits, ses conditions, ses points forts, ses faiblesses? • Suis-je capable de valoriser nos différences par rapport à la concurrence?
Les thèmes à aborder	<ul style="list-style-type: none"> • Quels peuvent être mes arguments? • Quelles peuvent être les objections? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ai-je conçu un argumentaire en "Avantages/clients"? • Ai-je listé les objections que je pouvais rencontrer?
La documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Que dois-je emporter? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ai-je préparé tous mes outils d'aide à la vente?
La marge de manœuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Quels prix? • Quelles conditions? • Quels délais proposés? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que je connais suffisamment bien la politique commerciale de l'entreprise? • Me suis-je fixé des limites?
Le planning	<ul style="list-style-type: none"> • Que faire et à quelle date? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ai-je prévu la suite de la relation? • Quelles sont les étapes suivantes à respecter avec le client?