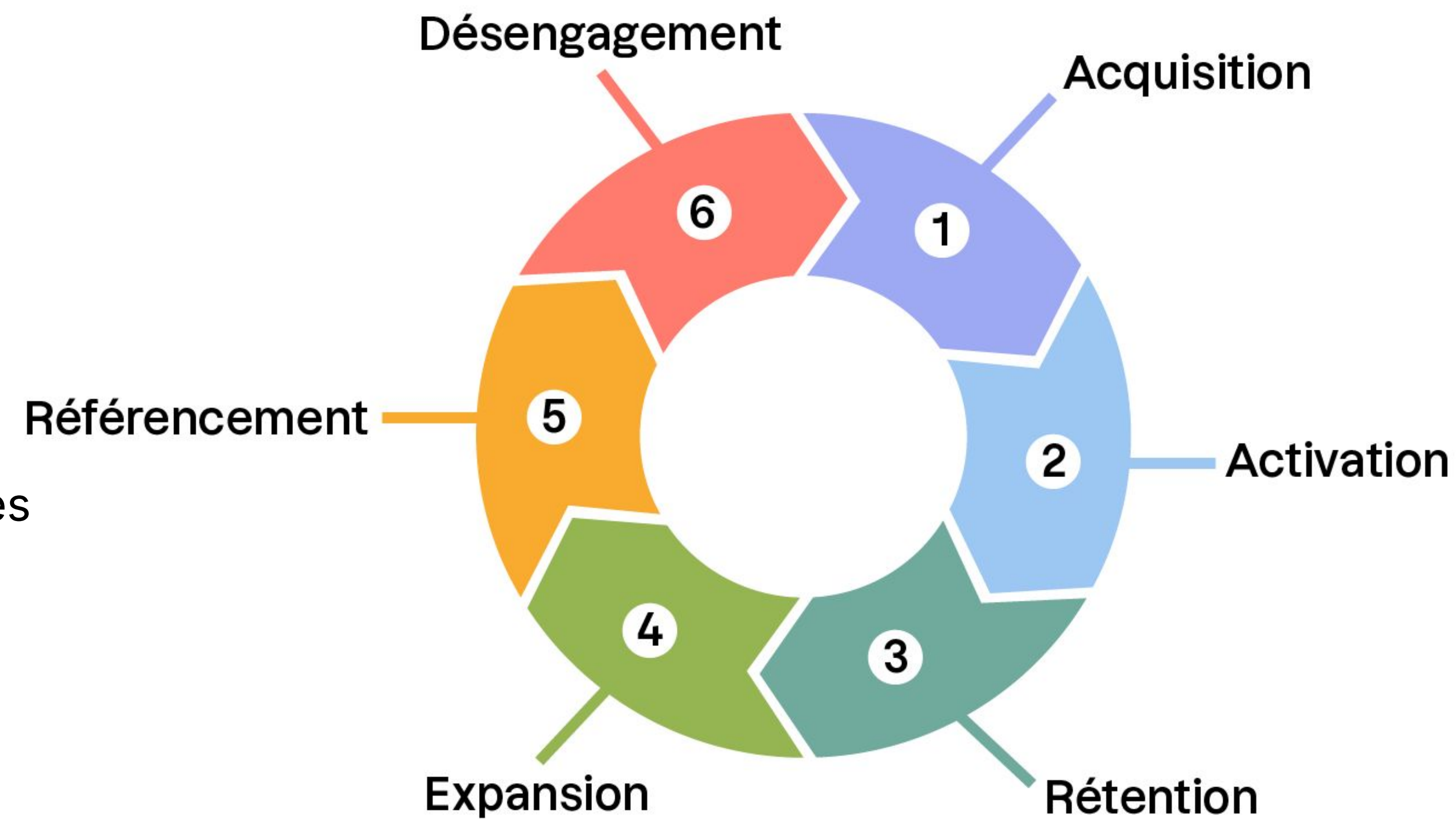




- 1 Accueillir et écouter activement les prospects
- 2 Analyser les besoins et reformuler clairement
- 3 Proposer des solutions adaptées et pertinentes
- 4 Assurer le suivi rigoureux des commandes



### Définitions

#### Cycle de vie client

Ensemble des étapes par lesquelles passe un client, de l'acquisition à l'attrition.

#### CRM

Outil numérique centralisant les données clients pour optimiser la relation commerciale.

#### Appel d'offres

Procédure où un acheteur demande des offres détaillées à plusieurs prestataires.

#### Écoute active

Technique visant à comprendre les besoins explicites et implicites du client.

#### BtoC (Business to Consumer)

Une entreprise qui vend directement ses produits ou services à des particuliers.

#### BtoB (Business to Business)

Une entreprise vend ses produits ou services à une autre entreprise (ou organisation).

#### CGV (Conditions Générales de Vente)

Document contractuel qui définit les règles applicables entre le vendeur et l'acheteur.

#### KPI (Indicateurs Clés de Performance) :

Ce sont des mesures chiffrées permettant d'évaluer l'efficacité des actions menées et de suivre l'atteinte des objectifs fixés.

### Bonnes pratiques

- ✓ Appliquer les méthodes adaptées à chaque situation
- ✓ Utiliser le CRM pour suivre toutes les données
- ✓ Adopter une posture professionnelle constante
- ✓ Reformuler pour valider la bonne compréhension
- ✓ Faire preuve d'autant de rigueur dans la vente que dans le suivi
- ✓ Optimiser ses tournées avec des outils adaptés
- ✓ Analyser les KPI pour ajuster son activité
- ✓ Hiérarchiser ses tâches avec la méthode ABCDE

### Erreurs classiques

- ✗ Répondre sans avoir écouté activement
- ✗ Travailler sans mettre à jour le CRM
- ✗ Oublier de vérifier les données de commande
- ✗ Penser qu'une vente se termine lorsque le client a signé
- ✗ Se laisser envahir par ses émotions face à un client mécontent
- ✗ Gérer ses mails sans organisation claire
- ✗ Négliger les documents administratifs clés
- ✗ Réagir dans l'urgence sans prioriser ses tâches