



Organiser sa prospection pour gagner de nouveaux clients. Analyser la demande d'un prospect et/ou client et y répondre. Estimer le coût d'une prestation de propreté tout en ayant conscience du compte d'exploitation.

Objectifs :

- Organiser son action de prospection
- Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés
- Donner envie au prospect de changer de fournisseur en analysant les besoins et y répondant
- Estimer le coût d'une prestation de propreté
- Rédiger une offre et la commercialiser

Avant – en individuel – en distanciel

Une partie des apports théoriques est prévue depuis des activités à distance (E-learning) afin de débriefer en groupe en présentiel des différents éléments du programme et des process de l'entreprise.

Activités thème 1 : Organiser sa prospection

- « Au secours, je dois prospecter »
- « Se préparer à prospecter »
- « Les méthodes de prise de rendez-vous par téléphone »
- « Gérer les barrages »
- « Comment répondre aux objections »

Activités thème 2 : Analyser la demande du client

- « La détection des besoins et des attentes du prospect ou du client »
- « Les éléments et informations à récupérer / le cahier des charges »

Activités thème 4 : Remise de l'offre et suite à donner

- « Présentation de l'offre au client »
- « Traiter les objections »
- « Suivre et relancer son offre »

Pendant – en groupe

Thème 1 : Organiser sa prospection

- Mise en situation : « Questionner pour obtenir des rendez-vous qualifiés et les bonnes informations » et « Gérer les objections »

Thème 2 : Analyser la demande du client

- Rappel des éléments nécessaires à l'établissement d'un devis propreté
- Mise en situation : « Mettre en place la phase de découverte et questionner »

Thème 3 : Chiffrer un chantier propreté

- Les outils A-G-net : comment utiliser la feuille de calcul
Prise en main et atelier pratique avec la feuille de calcul
- Les process interne et le compte d'exploitation
Prise en main de l'onglet compte d'exploitation
- Gérer le cas des avenants
- Faire valider par sa hiérarchie
- Faire le dossier d'offre

Thème 4 : Remise de l'offre et suite à donner

- Rappel : Présentation de l'offre au client et envoi
- Process de l'entreprise : signature de l'offre et suivi du dossier avec les différents services en interne (RH, qualité...)
- Transmission du dossier à la facturation