

Expertise Vente & Relation client : LA CONVERSION CLIENT A DISTANCE

Aujourd'hui, vos clients sont des acheteurs « Cross Canal » !

Ils se rendent en **magasin** et entrent en relation avec vos vendeurs mais pas uniquement !
Ils naviguent aussi beaucoup d'un canal à l'autre :

- Ils se rendent sur le **site Internet** de votre enseigne
- Ils contactent votre service client par **téléphone**
- Ils envoient des **e-mails**



Dans ce contexte de relation client et de vente à distance, vous souhaitez convertir :

- Vos prospects en clients
- Vos petits clients en gros clients
- Vos clients occasionnels en clients fidèles
- Vos clients insatisfaits en clients satisfaits

conversion client à distance

4 modules de formation
pour développer la performance de vos
collaborateurs de ces services client « à
distance » :

Appels entrants

Module de
formation N°1 :

Contexte :

**Un client ou prospect
contacte
le service client**
pour obtenir des
informations
complémentaires...
suite à une visite en point
de vente ou sur le site
Internet avec ou sans
achat...

Objectifs

Profiter de cet appel entrant
pour convertir :

- Le prospect en client
- Le client occasionnel en
client fidèle
- Le petit client en gros client

Module de
formation N°2 :

Contexte :

**Un client ou prospect
contacte
le service client**
parce qu'il est insatisfait...
suite à une visite en point
de vente ou sur le site
Internet avec ou sans
achat...

Objectifs

Profiter de cet appel
entrant pour convertir :

- Le client insatisfait en
client satisfait

Appels sortants

Module de
formation N°3 :

Contexte :

**Le service client contacte
un PROSPECT...**

Objectifs

Présenter et vendre un ou
plusieurs produits pour
convertir :

- Le prospect en client

Profiter de ce contact pour
repérer l'éventuel client
mécontent et le convertir
en client satisfait

Module de
formation N°4 :

Contexte :

**Le service client contacte un
CLIENT**

Objectifs

Présenter et vendre un ou
plusieurs produits
complémentaires ou
additionnels pour convertir :

- Le petit client en gros client
- Le client occasionnel en
client fidèle

Profiter de ce contact pour
convertir l'éventuel client
insatisfait en client satisfait