

Comment prospecter et fidéliser ses clients en temps de crise

OBJECTIFS

- Faire monter en compétences les équipes commerciales
- Maîtriser son marché /connaître les tendances et évolutions du secteur
- Acquérir les techniques de vente propres à l'événementiel
- Maintenir la relation commerciale en temps de crise

PROGRAMME

1 - Les données du secteur

- Les chiffres clefs du secteur de l'événementiel (source Unimev)
- Les motivations des exposants et les raisons d'exposer
- Les évolutions et les tendances de demain

2 - Les techniques de prospection, de négociation et de vente par téléphone propres à l'événementiel

- Les 5 étapes clés pour être efficace: « se préparer, prendre contact, découvrir, argumenter et conclure »
- Organiser sa prospection : Gestion du temps et rétro - planning
- Stratégie et choix des exposants (cibles prioritaires / référents)
- Acquérir les bonnes pratiques de la relance par téléphone
- Répondre et traiter les objections spécifiques aux manifestations
- Les techniques de « closing » et de fidélisation

3 - Gestion de la relation client en période de crise

- Rassurer et maintenir la confiance de vos clients
- Comment aborder un prospect en climat de crise
- L'utilisation des réseaux sociaux pour communiquer
- Les nouvelles offres de services: Evenements digitaux et hybrides
- Conclure vos ventes en situation difficile

4 - Le suivi des actions commerciales

- Les indicateurs de la performance commerciale : tableau de bord
- Présentation du calculateur de performance globale
- Les outils pour améliorer le suivi (nombre d'appels, ratios..)
- Organiser ses actions en fonction des priorités

CODE TEC03

Public

Responsables commerciaux, commerciaux, chargés de projet...

Pré-requis

Pratiquer la commercialisation des foires et salons

Démarche pédagogique

Mise en situation sur des cas concrets et exercices pratiques

Modalités d'évaluation

Evaluation sur mise en situation
Enquête de satisfaction

Durée : 14 heures (2 jours) en présentiel

Tarif inter par personne

Adhérent : 900,00 € HT.
Non adhérent : 1800,00 € HT.

Tarif intra : Nous consulter

Taux de satisfaction 2021 : 91.2%

Nbre de participants (en inter) : 5 min - 10 max

Le Formateur : Emmanuel Melot

17 années passées chez un des leaders de l'événementiel, au sein du département Industrie (salons professionnels Alliance, STIM, Industrie Lyon et Paris), dont 6 ans dans le département Grand Public (Foire de Lyon, Living...), m'ont permis d'acquérir des compétences dans l'argumentation des événements, la relation client-exposant et renforcé ma passion pour votre métier.

