

Utiliser la relance pour augmenter votre CA

Code FC 11 08 - Mise à jour 05/01/2026



Formation Continue

**Démarrage
01/04/2026**



Objectifs et savoir-faire attendus

o Choisir une posture, des outils, et un discours de relance dossier client pour augmenter son chiffre d'affaires

Contenu de la formation

o Introduction : Qu'est-ce qu'un CA qui dort ?
Quels sont les 3 savoirs ?

oSéquence 1 : Savoir

- Qu'est-ce qu'un tableau ODV et comment fonctionne-t-il ?
- Contenu, organisation, filtres
- Les outils de relance (mails et/ou téléphone)
- Les objectifs
- Evaluation = QCM

oSéquence 2: Savoir Etre

- Gestion du stress
- Confiance en soi
- Assertivité
- Posture
- Aprioris
- Rassurer et sécuriser
- Evaluation = Association de mots

oSéquence 3 : Savoir Faire

- Adapter son discours aux types de clients
- Se re-présenter
- Contextualiser
- Savoir faire parler
- Questionner (types de questions)
- Reformuler
- S'assurer de l'adéquation des solutions apporter aux besoins clients (devis, prix, délai, ...)
- Obtenir les informations importantes (freins à la décision, concurrence, prix, ...)
- Ajuster son argumentaire (Profil client SONCASE / DISC)
- Traiter les objections (les différents types objections, les techniques

Durée
1 jour, 7 heures

Lieu
NOVEHA

Public
Vendeur concepteur, vendeur agenceur, designer d'espace de vie, architecte d'intérieur

Tarifs
Inter : 350 € HT par participant
Intra en entreprise : sur devis

Pré-requis
Expérience professionnelle souhaitée

La qualité Novéha
 ➤ Taux de **satisfaction** des apprenants (2025) : **95%**
 ➤ Nombre total de **salariés formés** (2025) : **1 510**

Utiliser la relance pour augmenter votre CA

Code FC 11 08 - Mise à jour 05/01/2026

de traitement des objections, ...)

- Evaluation = Cas pratique

1 Rythme et organisation de la formation

Modalités pédagogiques

Interrogative ; Active

Modalités d'évaluation

Epreuve pratique

2 Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap – avec un référent handicap qui coordonne leur parcours