

Petit déjeuner

CJ2E

21 mai 2010

Animation

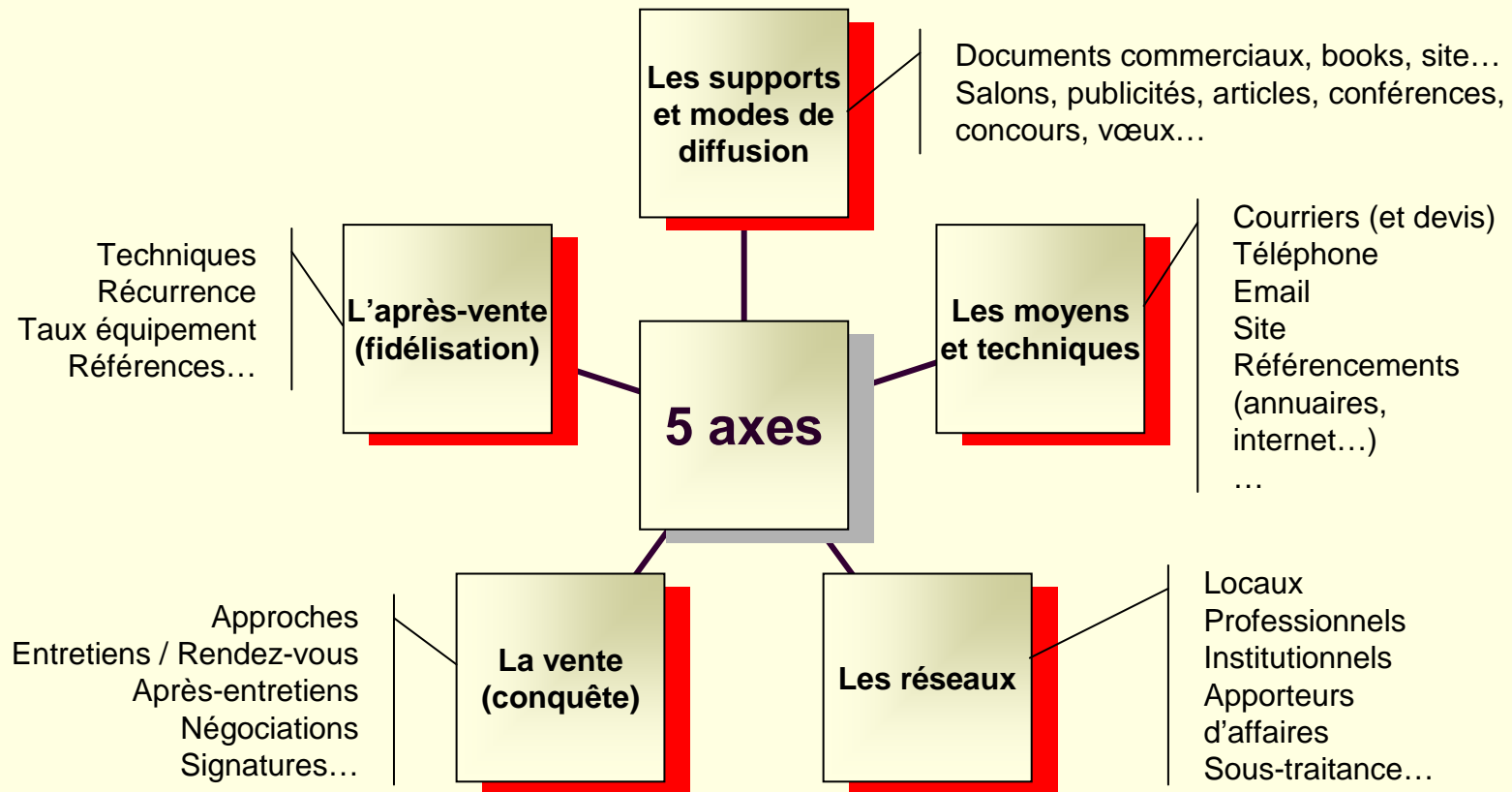
**Equipe animation
Petits Déjeuners
CJ2E**

Les meilleures pratiques commerciales

Table ronde
Échange d'expériences

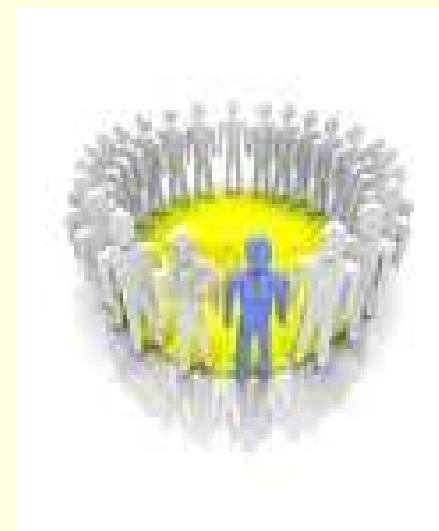


Les différents axes abordés



Groupes d'activités !

- 5 groupes correspondant aux 5 axes se sont formés
 - Chaque groupe a travaillé sur son thème attribué, avec :
 - Un « secrétaire » par groupe pour collecter les informations et/ou un « rapporteur » par groupe pour la restitution des meilleures pratiques
 - Un animateur
 - Après 20-25 minutes de « cogitations intenses », les rapporteurs ont « rapporté »
 - Un débat ouvert s'est installé pour intervenir et enrichir les premières techniques listées
- C'est cette liste finale que nous vous proposons ci-après



Les supports et modes de diffusion

- Site internet (par un professionnel) : information, vitrine ou/et vente
- Réseaux
- Carte de visite
- Cadeaux promotionnels
- Mailing, ciblé et personnalisé
- Concours d'entrepreneurs (Presse, réseau, banque)
- Publicité radio (animer une émission)
- Conférence
- Plaque générale ou spécialisée
- Annuaire : Pages jaunes, Kompass
- Présentation de soi-même (image et personnalité véhiculées)

Les moyens et techniques

Dépend de la clientèle, B to B ou B to C

■ Courrier :

- + Personnalisation, post-It, contact, 70 % du papier est conservé
- - Coût du papier à entête, de l'expédition et développement durable

■ Mailing ou SMS :

- + Coût, interactivité, (liens hypertexte ex. avec site internet)
- - Suppression facile, submersion, Spamming

■ Téléphone :

- + Coût (abonnement), relation directe, numéro portable
- - Coût (temps passé), difficile/compétences, SMS Perso !!!

■ Référencements :

- + Page jaune B to C, Internet Google pour le B to B
- - Coût

■ Salon professionnel : visiteur ou exposant

■ Base de données clients : CRM

■ Publicité sur véhicule Société :

- + visibilité
- - Coût

Les réseaux

■ Physique :

- CJ2E, FCE, BNI, CJD, CGPME, Medef, ancien d'école, parents élèves... (problème : disponibilité, coût, qualité)
- Rencontre face à face, échange d'expérience, rompre l'isolement, ...
- Clients : C'est un réseau par ses prescriptions
- Agents commerciaux : + booster les ventes, – coût des supports de communication et risque PB management dû à délocalisation et PB juridique
- Chambre de Commerce et d'industrie : + informel

■ Virtuel :

- Viadeo, Linkdin, Xing, ... il faut du temps
- visibilité ++ et attention risque de moins

La vente (conquête)

Somme de détails à réunir

- Approche :
 - Connaître son client / prospect
 - Préparer son projet
 - Mail de confirmation de RV. + objectif
 - Connaître la concurrence et le marché
- Entretien :
 - Connaitre le temps imparti
 - Observer l'environnement
 - La 1^{ière} poignée de main, les 1^{ers} gestes, ...
 - Se fixer un objectif (haut/ bas) qu'est ce que je veux obtenir ?
 - Découvrir le décideur
 - Fin : connaître la date de décision
- Après l'entretien
 - Proposition commerciale (mail ou RV.)
 - Remercier le client de nous avoir reçu (email)
 - Relances : téléphone, mail, ... respecter les dates
- Négociation :
 - Prendre les devants
 - Relancer
 - Rappel date décision du client
- Signature
 - Apporter document et stylo sur lieu RV.

L'après-vente (fidélisation)

Bonne connaissance du client = Fidélisation

Connaissance du client

- le faire parler
- ses besoins professionnels
- ses besoins personnels
- les besoins des autres

Adaptation technique, innovation :

- Associer des compétences complémentaires
 - sous-traitance
 - prestataire / partenaire
 - marque blanche (client non au courant réalisation travail avec partenaire extérieur)
- Enquête client sur sa satisfaction
 - à chaud
 - à froid : perception différente 15 jours après
- Recommandation
 - maintien de la relation client
 - que le client nous recommande
- Gestes commerciaux
 - promo
 - carte de fidélité
- Récurrence : écouter, observer, découvrir
 - s'intéresser aux clients
 - objet cadeau publicitaire : en rapport avec l'entreprise
 - attention spéciale pour le client

Petit déjeuner

CJ2E

21 mai 2010

Animation

**Equipe animation
Petits Déjeuners
CJ2E**

Les meilleures pratiques commerciales

Toute l'équipe animation Petits Déjeuners du
CJ2E vous remercie pour votre participation
active et votre enthousiasme

