

Par habitude ou commodité vos commerciaux ne vont pas forcément voir les bons clients. Par prudence, ils n'ont pas forcément le bon angle d'attaque. Transformons leurs pratiques commerciales !

FDV Conseil, spécialiste de l'amélioration de la relation commerciale, a développé une expertise dans trois domaines complémentaires pour cibler les bons clients avec le bon angle d'attaque :

**COMPRENDRE VOS CLIENTS : LES ÉTUDES FOCUS CLIENTS®**

Les données et les analyses fournies sur les clients ou les prospects de l'entreprise permettent aux dirigeants de valider leurs orientations et de prendre les décisions les plus pertinentes.

**TRANSFORMER LES ENTRETIENS DE VENTE : LA MÉTHODE CAP ECOUTE®**

FDV Conseil a conçu une méthode pour structurer les entretiens de vente. Notre démarche consiste à mettre en place une écoute productive. Il s'agit d'une méthode d'écoute innovante à l'opposé des méthodes de vente classiques.

**PILOTER L'ACTION COMMERCIALE : LA MÉTHODE SPAC®**

Nous aidons les managers à définir et mettre en œuvre leur stratégie de pilotage de l'action commerciale.

Les approches méthodologiques novatrices et rigoureuses, élaborées par notre cabinet sont validées par une réelle expérience terrain et par nos clients.

**A PROPOS DE FDV CONSEIL**

FDV Conseil rassemble des consultants experts sur leurs différents domaines d'intervention qui garantissent un haut niveau des prestations réalisées. Les consultants prennent intégralement en charge les missions qui leur sont confiées.

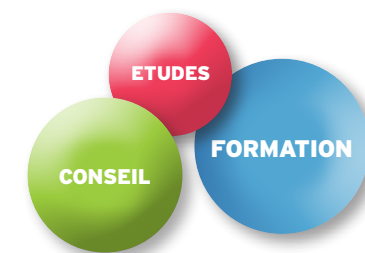
Toutes nos missions sont réalisées en tenant compte de la spécificité de nos clients, réactivité et souplesse nous caractérisent.

FDV Conseil respecte la charte déontologique définie par l'association Consultants Ile-de-France et la Fédération Nationale des Chambres professionnelles de conseils dont elle est membre.

Les études Focus Clients sont réalisées dans la stricte application du code international CCI / ESOMAR de Pratiques Loyales en Matière d'Etudes de Marché et d'Opinion.

**Quelques références**

- Aventure Aventure • Caisse d'épargne • Caruzo SCS
- Chambre de commerce et d'industrie de Paris
- L'Enchanteur • Factory Systemes • Geberit
- KB Intelligence • La Centrale • METH Paris
- Quatrem • Schindler • Services à la personne
- Trilog • Wonderware SA • Xerox



**Ciblons  
les bons clients  
avec le bon angle  
d'attaque !**



## Les études Focus Clients®

FDV Conseil réalise des études quantitatives et qualitatives ad hoc et des études barométriques sur une spécialisation : les études clients.

Les études Focus Clients® permettent une mesure objective des actions menées par l'entreprise ainsi qu'une meilleure connaissance des clients.

Elles constituent l'analyse préalable aux processus d'amélioration des performances commerciales de l'entreprise et de la relation clients.

Les techniques développées en quantitatif et en qualitatif sont mises en œuvre en fonction des objectifs et des résultats attendus.

### NOUS RÉALISONS LES ÉTUDES SUIVANTES

- > Etude de satisfaction clients
- > Etudes usages & attitudes
- > Etudes miroir
- > Clients mystère
- > Etudes de segmentation
- > Etudes de concurrence

### NOS MOYENS

- > Outils puissants d'analyse statistique et de cartographie
- > Terrain de 60 positions téléphoniques dédié aux études situé en région parisienne
- > Hébergement des enquêtes en ligne en mode CAWI sur serveur dédié et sécurisé
- > Salles équipées pour focus groups et entretiens qualitatifs à Paris

### VOS BÉNÉFICES

- > Prise en compte de la « voix du client »
- > Validation des orientations stratégiques
- > Meilleure adhésion des équipes au changement
- > Rentabilité des actions

### LES « PLUS » FOCUS CLIENTS®

- > Prise en charge totale de l'étude réalisée par des chargés d'études seniors
- > Souplesse et réactivité liées à une structure de petite taille
- > Un suivi terrain quotidien assuré par nos soins
- > Respect de l'intégrité et de la confidentialité de vos données

### NOTRE MÉTHODE CAP ÉCOUTE® COMPREND 5 ÉTAPES

- > **Étape 1** : Prise en compte de la réalité des commerciaux
- > **Étape 2** : Analyse puis conception des outils de vente
- > **Étape 3** : Restitution et recueil des objections
- > **Étape 4** : Test terrain
- > **Étape 5** : Déploiement et appropriation

### VOS BÉNÉFICES

- > Augmentation du taux de transformation
- > Réduction du cycle de vente
- > Développement de l'assertivité
- > Motivation renforcée

## Transformer les entretiens de vente : Cap Ecoute®

FDV Conseil a mis en place la méthode Cap Ecoute® pour structurer les entretiens de vente.

Le succès de la stratégie commerciale d'une entreprise dépend de la capacité des commerciaux à transformer leurs entretiens de vente.

Notre méthode d'amélioration des entretiens de vente Cap Ecoute® s'appuie sur le développement d'une écoute productive.

Notre démarche consiste à apprendre au commercial ce qu'il veut entendre de son client. Il s'agit d'une méthode d'écoute innovante à l'opposé des méthodes de vente classique. Nous privilégions l'écoute au cœur du processus d'action, car elle contribue à 80% à la signature d'un bon de commande.

## Stratégie de pilotage de l'action commerciale SPAC®

FDV Conseil aide les managers à définir et mettre en œuvre leur stratégie d'action commerciale.

Le succès de la stratégie commerciale d'une entreprise dépend de la capacité des managers à transformer les pratiques.

Pour les équipes commerciales, ce changement doit se traduire en terme d'actions simples et concrètes à réaliser. Le manager pilote les actions pour atteindre les objectifs sur chaque segment de clients et s'assure du bon angle d'attaque. Avec SPAC®, nous accompagnons les managers dans l'élaboration et l'appropriation des outils de pilotage.

### SPAC® SE DÉROULE EN QUATRE ÉTAPES :

- > **Étape 1** : Prise en compte des pratiques et des outils des managers
- > **Étape 2** : Analyse et conception des outils de pilotage
- > **Étape 3** : Déploiement et appropriation
- > **Étape 4** : Coaching

### VOS BÉNÉFICES

- > Maîtrise de l'action déployée sur le terrain
- > Anticipation et contrôle des performances
- > Management renforcé

