



Mener efficacement la relation client au téléphone

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Équipes commerciales, assistantes commerciales, téléconseiller(e)s, commerciaux sédentaires, commerciaux-terrain.

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Structurer, à maîtriser et à varier leurs entretiens,
- Pris conscience de leurs compétences
- Trouver une nouvelle motivation
- Expérimenter une méthode pour atteindre plus facilement leurs objectifs.

Description / Contenu

1- Les fondamentaux

- Quels sont les avantages et les limites de la communication par téléphone ?
- Comment se servir utilement de la spécificité du téléphone dans une démarche commerciale ?
- Quelles sont les règles de base à respecter et les attitudes à adopter pour installer un climat favorable à l'échange ?

2- Les appels entrants

- Comment transformer une prise de commande, une demande de prix, de renseignement en offre immédiate ?
- Comment attirer l'attention du client pour obtenir son écoute ?

- Comment faire une présentation, une proposition convaincante ?
- Conclure avec un résultat palpable ?

3- Les appels sortants

- Savoir soigner sa prise de contact : l'importance des 20 premières secondes.
- Comment engager le dialogue, l'art du questionnement ? Ce qu'il faut faire et savoir avant de proposer.
- Quelles sont les motivations générales de la clientèle et quelle est la motivation particulière de mon client ? Savoir faire une offre « à la personne »
- Quels mots mettre en avant pour faire une offre percutante ? Quelle est la différence entre un argument et un avantage ?
- Savoir répondre aux freins, se servir des objections pour faire évoluer l'entretien.
- Savoir négocier et engager à la décision immédiate, l'art de l'alternative

4- L'organisation

- Savoir gérer son temps, prendre rendez Vous avec soi-même
- Les supports écrits : quel document envoyer ? quoi confirmer ? quand relancer ? garder une trace de l'entretien
- Mettre en place un tableau de bord : le suivi des actions (appels utiles, résultats)

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises