

Le téléphone au service de l'efficacité commerciale

Objectifs

Identifier les principes fondamentaux de la réception. Organiser une activité commerciale d'émission d'appels. Savoir dérouler un argumentaire. Savoir traiter efficacement des réclamations et des litiges. Savoir s'exprimer avec clarté et professionnalisme.

Méthode pédagogique

Formation présentielle. Apports théoriques, étude de cas, plan concret de mise en œuvre, mise en situation, jeux.

Remise de documents

Attestation présence, attestation formation individualisée, supports stagiaire.

Suivi et évaluation

QCM, grilles d'analyses, tableaux de bord, accompagnement téléphonique sur 3 mois

Public

Toute personne chargée de développer les ventes ou la relation client par téléphone : Télévendeur (se), Assistant (e) commercial (e), Vendeur (se), technico commercial (e)

Prés requis

Aucun

Durée et Dates

14h (2 jours)

Prix

450€ ht / Jour / Stagiaire

Lieu (Peut-être modifié)

45 quai Rambaud
69 002 Lyon



Points forts de la formation

Optimiser ses émissions et réceptions téléphoniques pour gagner en efficacité commerciale. Traiter les litiges en valorisant l'image de l'entreprise et transformer les clients insatisfaits en clients satisfaits.

Programme

Identifier les principes fondamentaux dans la réception d'appels

- Les 30 premières secondes pour établir un accueil qualité
- La gestion efficace de la demande : comprendre, gérer, mettre en lien
- Le passage à la fin de la relation

Organiser une activité d'émission d'appels

- L'organisation de son temps : activité téléphonique/activités associées
- L'organisation des plannings de relance ou de suivi
- La préparation matérielle nécessaire (documentation, téléphone, fichiers, fiches de suivi,.)

Dérouler un argumentaire commercial

- Le déroulement de l'entretien de qualification de fichier, prospection, prise de rendez-vous, relance client, télévente, gestion d'une campagne commerciale : présentation, accroche, reformulation, argumentaire, conclusion...
- La réponse aux objections
- La fin de l'entretien

Le traitement des réclamations et des litiges : émission, réception

- La maîtrise de la positivité
- La relation commerciale constructive : l'écoute, la qualification, l'identification et la présentation de solution ou de pont d'or
- La gestion de l'échec

Maîtriser une communication professionnelle et commerciale

- La technique de communication verbale (écoute active : empathie, questionnement, reformulation)
- La technique de communication non verbale et para verbale (voix, posture)