

EFFICACITÉ COMMERCIALE AU TÉLÉPHONE

PROGRAMME

A- LE TELEPHONE : OUTIL D'ORGANISATION, DE GESTION DU TEMPS

- Quand appeler ?
- La gestion des appels
- Le rendez-vous téléphonique

B- LE TELEPHONE : OUTIL DE COMMUNICATION

- La communication de visu et la communication téléphonique
- Les décalages et interprétations possibles au téléphone
- Les règles à respecter :
 - Le sourire - Le ton de la voix - L'écoute
 - L'affirmation de soi
 - La concision - L'attitude physique

C- LA PREPARATION

- La préparation de l'entretien
- Le but,
- Anticiper
- A qui désirez-vous parler ?
- La respiration

D- L'EMISSION D'APPEL

- Présentation, phrase d'accroche,
- Comment franchir les barrages,
- Identifier le bon interlocuteur,
- La qualification des contacts,
- Développement, proposition,
- Réponse aux objections,
- Confirmation de l'entretien.

E- LA RECEPTION D'APPEL

- Accueillir un interlocuteur,
- Identifier son interlocuteur,
- Inviter son interlocuteur à s'exprimer et l'écouter,
- Poser les bonnes questions (questions ouvertes et questions fermées),
- Reformuler la demande (reformulation simple, reformulation positive),
- Donner une réponse (solution immédiate ou solution différée),
- Conclure et prendre congés.

F- LES SITUATIONS DELICATES

- La gestion des litiges,
- Les cas difficiles.

G- SIMULATIONS

- Exercice pratiques,
- Jeux de rôle avec écoute, analyse et correction des entretiens

Réf. EVT014

Public

Toute personne souhaitant améliorer la qualité du service téléphonique

Pré-requis

Maîtriser la langue française
Etre amené à réaliser des ventes au téléphone

Résultats attendus

Acquérir des compétences commerciales dans sa relation téléphonique

Objectifs pédagogiques

Mieux gérer l'outil téléphonique pour en faire un véritable outil de communication.

Acquérir une communication verbale qui facilite la relation client.

Préparer son entretien de vente

Méthodes pédagogiques

Elles sont basées sur une alternance :

- d'apports théoriques
- d'exercices d'entraînement

Durée

3 jours soit 21 heures

Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

Calendrier 2019

AGEN :

- 3-4-20 juin

Tarif

750 € HT

Intervenant

Nadia AUBRY

Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82