

Public

Toute personne souhaitant améliorer la qualité du service téléphonique

Pré-requis

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

Durée

3 jours soit 21 heures

Coût

750 € HT
900 € TTC



Nature de la sanction : Attestation de fin de formation



Pédagogie

► Résultats attendus

Acquérir des compétences commerciales dans sa relation téléphonique

► Objectifs pédagogiques

Identifier les 6 étapes clés pour prospecter par téléphone

Obtenir un accord de rendez-vous par le questionnement et la reformulation

Utiliser des méthodes d'accueil physique et téléphonique en développant l'image d'accueil et de service de l'entreprise

Découvrir et s'exercer aux attitudes qui vont améliorer la relation avec le client

► Méthodes pédagogiques

Elles sont basées sur une alternance :

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



Calendrier 2021

► Agen

- 07-08 et 21 juin

► Périgueux

- 13-14 et 23 septembre

► Intervenant

- Stéphanie BOUYER

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

Les fondamentaux de la communication

- Les canaux de communication : verbal, non-verbal, para-verbal
- La congruence des signaux
- L'écoute active, le VAKOG

Le déroulé d'un appel sortant

- Le processus de la prospection téléphonique : les 6 C
- La conception et préparation des outils
- Les méthodes de questionnement, reformulation
- Les motivations d'achat par le SONCAS
- L'argumentation par le CABE
- Le traitement des objections

Les enjeux de la qualité de l'accueil client pour l'entreprise

- L'évolution des attentes clients
- Les enjeux pour l'entreprise
- Les qualités humaines requises

Savoir accueillir

- Savoir accueillir : les bases de la communication
- Savoir accueillir : accueillir et transférer un appel
- Savoir accueillir : adapter la communication en fonction des profils comportementaux

Savoir gérer des situations difficiles

- Les comportements défensifs et leurs traitements
- La gestion des tensions et des litiges,
- Les cas difficiles et les cas sensibles
- Le traitement des réclamations

Maitriser la communication positive pour renforcer la productivité

- Les techniques qui favorisent la communication
- Le feedback,
- L'empathie
- L'assertivité

Simulations

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