



Compétences commerciales au téléphone

Objectifs de la formation

Au terme de la formation les participants auront abordé,

- Gérer efficacement tous les appels
- Valoriser l'image de son entreprise
- Savoir sortir de situations difficiles
- Être orienté satisfaction client
- Obtenir plus facilement des rendez-vous



Public

- Téléprospecteur,
- Commercial,
- Vendeur sédentaire

Prérequis

Aucun

Modalités

Durée 2 jours 14h



Programme

•Une communication efficace

Réussir les premiers instants au téléphone

Repérer ses freins à l'écoute

Voix, mots et écoute active

Faire une bonne première impression

Savoir transférer et mettre en attente

•Représenter mon entreprise

Valoriser mes forces et mes produits

Construire un plan de prospection

Donner envie au client

•Identifier efficacement le besoin client

Méthode de questionnement

Utiliser la reformulation

•Susciter l'intérêt

Mettre en avant son offre

Maîtriser une accroche dynamique

Passer les « barrages »

•Gérer les tensions

Mesurer le lien de dépendance

Être attentif aux signaux verbaux

Préparer des

concessions/contreparties



Compétences commerciales au téléphone

Moyens pédagogiques

- Auto-diagnostic de son niveau d'écoute
- Fiche de préparation de son appel (ahos)
- Méthode SPID
- Entraînement grâce à des mises en pratique en situation réelle



Programme (suite)

- **Gérer la tension commerciale**
Faire une annonce de prix cohérente
- **Construire un plan de relance**
Déterminer les priorités
Construire son planning : régularité et durée
Mesurer la performance
- **Cultiver la satisfaction**
Traiter toute les réclamations
Annoncer les modifications négatives
Utiliser chaque client comme un apporteur d'affaires

Validation

- Evaluation sommative : QCM fin de formation
- Evaluation formative : exercices de mises en pratique

Tarifs

intra
Devis
10 participants
max

inter
1190 € HT