

Durée Deux journées de 7 heures soit 14 heures

Public : Toute personne assurant un accueil téléphonique

Prérequis : Aucun prérequis n'est demandé

Objectifs :

- **Répondre au client de manière optimale**
- Appréhender le savoir-être professionnel du commercial
- Découvrir et mixer les étapes de la vente, avec un accueil de qualité
- Savoir être force de proposition

Contenus :

- Le mix de la fonction accueil et du commercial
 - Définition, rôle et missions de l'accueil
 - Les représentations du métier de commercial
- Les principes de la communication téléphonique
 - L'attitude au téléphone
 - La communication au téléphone : la règle des 4C
 - Importance de la cohérence entre l'image de l'organisation et l'accueil
- Les étapes d'un entretien téléphonique commercial
 - La prise de contact
 - Réaliser l'importance de cette étape, au téléphone.
 - Acquérir de la méthodologie : la règle des 4x20.
 - Soigner la cohérence entre l'image de la structure et l'image immédiate de l'assistante technique.
 - La découverte des besoins
 - Utiliser l'écoute active : savoir questionner, écouter et reformuler avec empathie.
 - Rechercher les informations qualitatives : la typologie SONCAS.
 - Répondre aux besoins en présentant les services ou/et en étant force de proposition
 - Connaître les services proposés localement ou au niveau département
 - Savoir construire un argument
 - Adapter l'argumentaire à la typologie de l'appelant.
 - La conclusion
 - Vérifier la satisfaction de l'appelant
 - Mesurer l'importance de la conclusion dans la fidélisation et la notoriété.

Méthodes pédagogiques :

- Ateliers coopératifs
- Supports ludo-pédagogiques et numériques
- Exposés théoriques et participatifs
- Mise en pratique et manipulation du matériel
- Echanges d'expériences.



ANTIDOTE

CONSEIL ET FORMATION

Moyens pédagogiques :

Vidéoprojecteur, ordinateur, écran, tableau à feuilles, ... ainsi que tout matériel pédagogique utile sera fourni par ANTIDOTE, Conseil et formation.

Chaque stagiaire aura un support fourni par ANTIDOTE, conseil et formation.

Moyens d'encadrement :

Formateur coach certifié ayant une large expérience dans le domaine de la formation et de l'aide à la personne.

Evaluation des acquis de formation :

Chaque stagiaire aura, au verso de son attestation individuelle de formation, un bilan des acquis de formation. Cette évaluation aura lieu tout au long de la formation.