



## La relation clients au téléphone

*Cette formation vous aidera à conduire un entretien de vente de manière efficace!*

*Modalité d'accès: 3 semaines après la signature de la convention*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des apprenants

- Personnel commercial en contact téléphonique avec la clientèle dans une démarche de prospection et fidélisation
- Tout public

### Prérequis

- Aucun

### Accessibilité et délais d'accès

Si vous êtes porteur d'un handicap merci de bien vouloir contacter isabelle Maleplate référente handicap au 0678380495 afin de pouvoir échanger sur l'adaptation de votre parcours de formation

3 semaines

### Qualité et indicateurs de résultats

Pour la période 2023/2024:

Taux de satisfaction des apprenants 10/10

Taux et causes des abandons 0%

Taux d'atteinte des objectifs:

### Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Accueillir le prospect au téléphone avec le sourire et mettre en pratique la posture professionnelle enseignée lors de la session de formation en moins de 10 minutes
- D'analyser la demande en mettant en pratique la méthode des 4 C pour présenter son offre en moins de 20 minutes à l'aide d'un téléphone

### Contenu de la formation

- Déroulement du scénario d'appel (2 heures)
  - Les conditions idéales d'un scénario d'appel en 7 points
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- Le barrage secrétaire (2 heures)
  - Les 9 leviers pour faire face au barrage secrétaire
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- La méthode des 4 C (5 heures)
  - Méthodologie d'approche commerciale dans la relation client
  - De la présentation à la conclusion de l'entretien
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- Savoir préparer son pitch (2 heures)
  - Exercices préparatoires à la vente d'un produit
  - Mise en pratique, jeux de rôle

# PARVENIR

Email : parvenir9@gmail.com

251 Boulevard des Saveurs Créavallée Nord 24660 Coulounieix Chamiers

Tel : 06 78 38 04 95



- Les 3 types d'objections (2 heures)
  - Comment reconnaître un frein ?
  - Comment faire face aux freins dans la vente auprès d'un client ?
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- Exercice récapitulatif (1 heure)
  - Jeux de rôle regroupant l'intégralité des objectifs

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

La formation sera assurée par Isabelle Maleplate directrice de Parvenir, consultante en stratégie commerciale, ayant suivi une formation de formateurs en 2015 et assurant des formations depuis cette date (appréciations stagiaires disponibles sur simple demande).

### Moyens pédagogiques et techniques

- Questions orales ou écrites (QCM...) Des mises en situation Jeux de rôle La formatrice évaluera les acquis en utilisant des exercices pratiques à la fin de chaque séquence pédagogique et un exercice pratique de synthèse en fin de formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Evaluation des acquis par des exercices de mise en situation

**Tarif inter-entreprise par personne HT : 1200.00 €**

**Tarif intra : nous consulter**

Date de mise à jour 10/06/2024