

Réf : CM017

MAJ : 04/23

Public concerné

Toutes les personnes qui passent ou reçoivent des appels téléphoniques, dans le cadre d'une vente à réaliser (télévendeuses, assistantes commerciales, commerciaux...)

Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

2 jours – 14 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Exposé - Films vidéo - Table ronde
Simulations enregistrées et analysées

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de développer la promotion et la vente de produits ou de services par téléphone
- de fidéliser la clientèle

Contenu du stage

Techniques de communication

Travail sur la voix
L'expression au téléphone
Les interdits
L'écoute active
La reformulation

Connaissance de l'environnement

L'entreprise - la concurrence
Marchés - produits

Organisation et déroulement de l'entretien téléphonique

La préparation
La prise de contact
L'argumentation
La réponse aux objections
La conclusion

Savoir déclencher des ventes substitutives, complémentaires, promotionnelles...

Attitudes face aux clients insatisfaits, agressifs...

Le suivi

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
Questionnaire de fin de formation
Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques