

FORMATION ASSISTANT(e) : TÉLÉPHONE

S'affirmer au téléphone (atelier pratique)

TEL.11

PUBLIC CONCERNÉ

- **Commerciaux**
- **Collaborateurs commerciaux**
- **Technico-commerciaux**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Exposé interactif avec apports théorique et pratique**
- **Echanges d'expériences**
- **Tests**
- **Coaching individuel (50% du temps de formation)**
- **Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès**
Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux
Mise en application des nouveaux acquis

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1190€
Durée conseillée : 2 jours
Participants : 6

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
13/09/2010 - 14/09/2010
07/12/2010 - 08/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- **Développer son charisme au téléphone**
- **Travailler son assertivité**
- **Gagner des parts de marché**

PRÉ-REQUIS

- **Pratiquer la télévente depuis quelque temps**

PROGRAMME

• **L'assertivité et l'affirmation de soi**

Qu'est-ce que l'assertivité ?
Autodiagnostic de son assertivité
Le contrôle émotionnel
La congruence verbale
Les outils de l'assertivité

• **L'assertivité au téléphone**

Comment s'imposer par la voix
Différence entre « Je voulais » et « Je veux »
(S'af)Franchir des barrages
Déruler son plan d'appel avec aisance
Oser poser les bonnes questions
Engager son prospect/client vers une décision

• **Coaching sur poste**

Alternance théorie et pratique :
La formation théorique est suivie d'une formation-coaching individuelle, en situation réelle, sur le poste de travail des participants

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69