

FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

Téléphone commercial pour non commerciaux

TEL.15

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les salariés des services annexes ou connexes du département commercial (SAV, ADV, logistique, comptabilité, etc.)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie non-directive permettant une appropriation consensuelle des techniques commerciales adaptées au téléphone
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques, études de cas, jeux de rôle bâtis à partir de situations réelles proposées par les participants
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Training vidéo (quelques mises en situation proposées par l'animateur ou à partir du vécu des participants)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 10

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€

Durée : 2 jours

Dates des sessions :

25/11/2010 - 26/11/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation commerciale adaptée au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement commercial d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien commercial sans objectif de réalisation
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- Les enjeux de la relation client

Un peu de marketing : évolution des marchés

Le processus commercial : finalité et enjeux

Droits et devoirs des prospects/clients

Droits et devoirs des salariés d'une entreprise commerciale

- Mieux se connaître pour mieux vendre

Test : quel est mon Quotient d'Efficacité Commerciale© ?

Quels sont mes points forts et mes axes de progrès ?

- Les spécificités de la communication par téléphone

Les principes de communication

L'adaptation du ton et du rythme verbal

L'écoute

Le vocabulaire positif

L'image virtuelle

- Les spécificités d'un entretien commercial au téléphone (émissions / réceptions d'appels)

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

Découvrir les besoins d'un prospect/client avec méthode

Écouter le prospect/client pour mieux le comprendre

Oser questionner grâce aux techniques de questionnement

Bâtir et faire une offre argumentée

Repérer les signaux et les freins à l'achat

Appliquer les techniques de base du traitement des objections

Quand et comment conclure

• Gérer ses entretiens au téléphone

Développer son empathie

Renforcer son assertivité grâce à quelques repères

Le timing d'un entretien

La typologie des interlocuteurs

Mieux gérer ses émotions

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone