

## FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

### La reconquête commerciale par téléphone des clients perdus

TEL.23

#### PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux
- Télévendeurs
- Téléconseillers

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Apports théoriques et pratiques
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Élaboration du livret des objections et des réponses adaptées

#### 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 :  
16/11/2010 - 17/11/2010

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les techniques de reconquête commerciale (le winback)
- Répondre avec efficacité à tous types d'objections même conflictuelles
- (Re)Fidéliser la clientèle perdue ou la clientèle passive

#### PRÉ-REQUIS

- Avoir des notions commerciales et/ou connaître l'outil téléphone

#### PROGRAMME

- Préparer ses appels winback

Lister les causes de la fuite de la clientèle  
Préparer l'historique client  
Structurer un appel winback

#### • **Bâtir l'argumentaire de reconquête commerciale**

Faire la distinction entre les trois familles d'arguments  
Construire une argumentation en fonction des objectifs communiqués par son entreprise  
Utiliser à bon escient son ou ses leviers décisionnels

#### • **Gérer les objections**

Les objections (définition, légitimité, type, difficulté, prévisibilité, attitudes à adopter)  
Comprendre le processus psychologique d'une objection  
La dissonance cognitive  
Identifier les objections les plus fréquentes  
Les différentes techniques de réfutation des objections  
Élaboration des réponses adaptées aux objections courantes

#### • **Conclure**

De l'échec au succès  
Fuite ou attraction de la clientèle : discerner les

**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](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

signaux d'achat et les freins à la décision

Le style de conclusion appropriée à la reconquête commerciale

L'engagement du client

Le suivi et la relance

#### • Maîtriser les situations fragiles

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux des clients perdus (selon A. Maslow)

La typologie des interlocuteurs

L'empathie et le mea-culpa au service de la reconquête commerciale

Le contrôle émotionnel

L'écoute active et passive

#### • Construire les outils de fidélisation

Identifier et faire remonter les FAQ (questions posées le plus fréquemment)

Mettre en place le reporting