

FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

Fixer rendez-vous à ses clients par téléphone

TEL.20

PUBLIC CONCERNÉ

- Commerciaux
- Vendeurs sédentaires
- Technico-commerciaux
- Collaborateurs commerciaux
- Assistants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants
- Echanges d'expériences
- Exercices, tests
- Exercice individuel de construction et de rédaction d'argumentaire avec lecture, jeux de rôles et débriefing en commun
- Prises d'appels en situation réelle avec enregistrements individuels et analyses de

groupe

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 :
30/09/2010 - 01/10/2010
02/12/2010 - 03/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir et maîtriser les principes fondamentaux de la prise de rendez-vous par téléphone auprès d'une clientèle, active ou passive, de particuliers (BtoC) et/ou de professionnels (BtoB)

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

• Le comportement du téléacteur

Maîtriser sa voix
L'effet miroir : initier le climat de l'entretien
Sourire - Convivialité
Empathie : se mettre à la place de l'autre (sans perdre la sienne)
Dynamisme : un allié de l'efficacité
Directivité : la main de fer dans un gant de velours
Écoute active : une alliée de la directivité
Valorisation : chaque interlocuteur est unique
Respiration et posture s'entendent

• Les techniques d'expression

4C : Clair, Concis, Concret, Cohérent
Le présent : le temps de l'action
Le choix des formules et des mots
Le questionnement, les différents types de questions (exercices)
La reformulation : quand, pourquoi et comment (exercices)

• L'argumentaire : une structure indispensable

L'argumentaire : support de la directivité

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

La liste de ses arguments (généraux et spécifiques)

La trame AIDA, une structure en entonnoir

- Attirer l'attention : présentation et identification
- Éveiller l'intérêt : argument général
- Susciter le désir : argument spécifique
- Obtenir l'accord : verrouillage et prise de congé

• Le traitement des objections

Les différents types d'objections (de fuite, à l'offre, ...)

Les techniques de réponse

Passer les barrages

• Organiser sa prise de rendez-vous

Les fichiers - L'agenda - La fiche de liaison et son classement

La grille de suivi - La mise en poste

Optimiser son temps