FORMATION CONTINUE

Se former tout au long de la vie

RÉUSSIR LA VENTE PAR TÉLÉPHONE

OBJECTIFS :

Créer la qualité de la relation client par téléphone, maîtriser les spécificités de la relation téléphonique, construire un guide d'entretien adapté, mettre en œuvre les techniques de vente au téléphone, conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles, savoir mesurer les résultats de son activité

PROGRAMME :

Créer la qualité de la relation client par téléphone

- Créer les conditions d'une relation commerciale de qualité
- Intégrer qualité de service et image de marque
- Définir les enjeux et les objectifs

Maîtriser les spécificités de la relation téléphonique

- Connaître les contraintes et les opportunités
- Identifier les règles à respecter
- Adapter son dialogue en fonction des situations rencontrées
- Conseiller, vendre, négocier, convaincre

Construire un guide d'entretien adapté

- Concevoir la trame de l'entretien
- Mettre en place des scripts adaptés
- Différencier appels entrants et appels sortants
- Rechercher la productivité et la qualité de l'entretien
- Trouver le bon dosage, ni trop flou, ni trop écrit

Mettre en œuvre les techniques de vente au téléphone

- Obtenir les bonnes informations
- Argumenter pour convaincre le client
- Traiter des objections, savoir y répondre
- Conclure, négocier pour emporter l'accord
- Prendre congé

Conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles

- Garder le contrôle de l’entretien
- Manier le verbal, le non verbal
- Pratiquer l’écoute active, la reformulation
- Appliquer les techniques de questionnement

Savoir mesurer les résultats de son activité

- Atteindre ses objectifs, gérer les écarts, capitaliser sur le retour d’expérience
- Les indicateurs de performances commerciales au téléphone

À SAVOIR

Dispositif :
Intra

Public :
Force de vente, technico-commerciaux, assistants commerciaux, téléconseillers : en émission ou réception d’appels

Prérequis :
aucun

Méthodes et modalités pédagogiques :
Apport théoriques – simulations d’entretien – jeux de rôles
Présentiel – Distanciel

Moyens d’encadrement :
L’animation est assurée par des consultants praticiens de l’entreprise

Modalités d’évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

Organisation

Durée : 2 jours

Tarifs
En Intra : nous consulter

Lieu : FDME

Délais d’accès : 2 à 4 semaines

Modalité d’accès : Préinscription

CONTACT

01 60 79 74 21
formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITÉ
aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr

** des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*