

Développer son efficacité commerciale au téléphone

2 jours (14H)

Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 06/04/2023

800€ NET

Optimiser la relation client au téléphone !

Objectifs

- Comprendre la demande du client et la prendre en charge avec professionnalisme pour un service client de qualité
- Savoir anticiper et découvrir les besoins du client
- Être en capacité de proposer des solutions et de relayer le suivi commercial du contact
- Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi

Compétences visées

- Pratiquer une écoute active, reformuler la demande, proposer des solutions
- Gérer les situations délicates

Public

Assistantes commerciales, télé-conseillers, opérateurs, hotliners, commercial sédentaire

Prérequis : Aucun prérequis**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.**Délais d'accès** : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

La communication au téléphone

- Le langage propre à l'outil : comment compenser le non-visuel (la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire)
- Comment établir dès les premières secondes un climat de confiance

Développer son efficacité commerciale au téléphone

Les techniques d'un entretien commercial réussi

- Développer l'écoute, phase essentielle, souvent escamotée
- L'art de poser les bonnes questions pour découvrir son interlocuteur et ses motivations
- Renseigner - Proposer - Accrocher
- Répondre aux objections : les prévoir pour mieux les maîtriser
- Conclure et prendre congé
- Raccrocher toujours sur une note positive et dynamique

Les différentes applications

- Rappel des règles de base de l'accueil téléphonique de qualité
- La demande de renseignements et "l'accroche"
- La prise de commande : savoir provoquer une vente additionnelle, complémentaire ou substitutive
- Savoir sortir de la "routine" verbale pour anticiper des besoins chez le client
- Les relances après devis : à quel moment relancer un devis ?
- Savoir anticiper des situations délicates telles que : demandes supplémentaires, retard de décision, mise en concurrence
- Les relances après mailing ou couponning : le rythme de l'envoi du courrier, le moment de la relance téléphonique, le schéma de l'entretien
- Le traitement des situations complexes : les litiges, les réclamations
- Comment dédramatiser l'aspect affectif de la réclamation en trouvant les mots et le ton juste au bon moment
- Traiter avec professionnalisme les litiges : savoir allier souplesse et fermeté

Dates & lieux

-  1er et 13 juin 2023
 Angers
-  15 et 29 Juin 2023
 Nantes
-  02 et 08 février 2023
 Le Mans
-  14 et 15 novembre 2023
 Le Mans

Les points forts

Développer son efficacité commerciale au téléphone

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.