

DEVELOPPER SES ATTITUDES COMMERCIALES AU TELEPHONE

PUBLIC

Télé-conseillers, télé-enquêteurs, hot-liner, télévendeurs, commerciaux... tous collaborateurs qui prennent des rendez-vous et qui vendent par téléphone.

OBJECTIFS

Gérer efficacement tous les appels et traiter commercialement tous les types de situations. Cette formation vise à donner les outils indispensables pour développer la relation commerciale et éviter les erreurs qui peuvent être fatales. Mise en application des techniques en jeux de rôle. Possibilité de travailler sur la base d'appels réels.

DURÉE

2 jours

PROGRAMMES

- Rappel sur les principales règles de l'entretien téléphonique : les pièges à éviter, les expressions et le vocabulaire à utiliser...
- La pyramide de l'entretien téléphonique pour valoriser un produit ou un service,
- Répondre et traiter la demande du client en réception d'appel : la reformulation, identifier les besoins, orienter correctement...
- Structure de l'entretien : méthode GUIDE (**G**agner des oui, **U**tiliser des faits, **I**mpliquer le client...)
- Capturer l'attention du client en émission d'appels :
 - Préparer la prospection : les objectifs, le contexte,
 - Construire le guide d'entretien : phrase d'accroche, argumentaire,
 - Ecouter pour détecter les motivations du client,
- Prendre des rendez-vous par téléphone : éliminer le barrage des assistantes, recueil des principales objections...
- Traiter les situations difficiles :
 - Différencier insatisfaction, réclamation et conflit,
 - Utiliser les leviers pour fidéliser les clients mécontents...

DYADE FORMATION