

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce 2G-015

OBJECTIF

- Les subtilités des échanges commerciaux par téléphone
- Avoir un état d'esprit positif tourné vers le client
- Comprendre l'enjeu des échanges téléphoniques, dans la relation client
- Se donner les moyens de connaître son client, son environnement et ses attentes

PUBLIC VISE

Commerciaux. Managers commerciaux. Toutes personnes ayant une mission d'assistance commerciale

PRE-REQUIS

Aucun

DURÉE en HEURES :

14h

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel animée en français
- 4 à 6 stagiaires par formateur
- Contrôle continu et certificat de stage

FORMACODE :

34085 (Stratégie commerciale)

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

Gérer la prise de contact au téléphone

- Se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Adapter son message sur le fond et la forme par rapport à ses interlocuteurs, l'importance de l'écoute et de l'empathie
- Faire vivre sa voix, le volume, le ton, le rythme, le sourire.

Savoir transmettre les informations clés

- Mettre en valeur les arguments importants sur ses produits
- La découverte du besoin

Penser action, solution et fidélisation

- Apporter des réponses percutantes face aux objections.
- Travailler ses techniques de questionnement
- Pratiquer la reformulation
- Défendre son prix
- Intégrer et exploiter à bon escient les expressions et les mots positifs pour être rassurant et persuasif

Mettre en œuvre une démarche proactive pour fidéliser

- Orienter l'entretien vers une prise de commande voire une vente additionnelle
- Maîtriser la notion d'assertivité dans l'approche commerciale

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE