



VENDRE SES PRODUITS- SERVICES AU TELEPHONE – ASC11

Objectifs de la formation

Savoir utiliser l'outil téléphone pour développer le CA de l'entreprise

Objectifs pédagogiques

Conseiller et vendre par téléphone pour augmenter le CA

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

14 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

Gestion de la relation par téléphone :

- Se connaître, identifier ses points forts
- Les enjeux de la relation téléphonique
- Gestion du stress

Maîtriser les pré requis d'un entretien téléphonique efficace :

- Connaître les objectifs
- Identifier et qualifier son interlocuteur
- Les différentes étapes des techniques de vente sont respectées

Les arguments avancés sont pertinents, le script est clair

Identifier les besoins et présenter son offre :

- Utiliser les bonnes techniques d'approche
- Formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins
- Reformuler les besoins pour cibler son offre
- Présenter son offre
- L'expression orale est correcte et fluide
- La conclusion de la vente
- Finaliser l'entretien
- Maintenir la relation client
- Respect de la marge e négociation fixée par la hiérarchie
- Anticipation des nouveaux besoins

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 171206

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A