



INTENSIFIER SES SUCCES COMMERCIAUX AU TELEPHONE

- ATS2

Objectifs de la formation

Conduire un entretien de vente au téléphone avec un client

Objectifs pédagogiques

Savoir procéder à la rédaction d'un script en appliquant un questionnement adaptée pour proposer une offre ciblée conduisant à convaincre son client.

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

7 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

La qualification du fichier prospect ou client :

- Les incontournables de la qualité d'un fichier
- Le choix des critères d'une prospection
- Le cycle des appels

Une méthode pour identifier les besoins du prospect ou client :

- La technique du questionnement
- La technique de la vérification
- La technique de l'écoute
- La technique du langage positif

Le déroulement de l'entretien selon le script :

- Edifier un script pertinent
- Le contrôle de l'intérêt du client
- L'argumentation positive

Le traitement des objections :

- Recevoir une objection
- Vérifier la source de l'objection
- Traiter l'objection

La satisfaction de l'interlocuteur :

- Valider l'intérêt de l'interlocuteur
- Contrôler la durée de l'entretien
- Engager une découverte complémentaire

La prise de congé :

- Rassurer le client sur son choix
- Amorcer la fidélisation
- Préparer un planning des relances

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 : 1050.00€

Inter : 160.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 171206