

Programme **"La vente et l'accueil au téléphone"**

- Contexte** La vente commence lorsque, sur votre marché, s'affrontent des produits et services similaires ou identiques possédant les mêmes caractéristiques techniques et vendus au même prix, voire moins chers.
- Public** Toute personne en charge de réaliser des actions commerciales au téléphone.
- Pré requis** Aucun.
- Durée** 3 jours soit 21 heures (2 jours consécutifs + 1).
- Coût** En inter : 1470 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.
En intra et sur mesure, nous consulter.

Objectifs généraux

- Développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.
- Fidéliser les clients.

Objectifs opérationnels / Aptitudes et compétences visées

- Appliquer les principes de la communication.
- Pratiquer les techniques d'accueil téléphonique.
- Utiliser les différentes étapes de la structure de vente.

Outils pédagogiques

- Travaux individuels ou en groupes :
 - Pour définir et construire des outils d'aide à la vente, spécifiques à l'entreprise.
- Jeux de rôle filmés pour :
 - Prendre conscience des habitudes, automatismes et croyances,
 - Appliquer et mieux mémoriser la méthode.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- Remise d'un support de cours à chaque participant en fin de formation.

Contenu pédagogique

1. Test initial d'évaluation

2. La communication

- Les bases de la communication
- La communication verbale
- La communication non verbale
- La communication par les sens
- L'écoute active

2. Le téléphone

- La voix
- Le vocabulaire
- La présentation
- L'identification de l'appelant
- Le décrochage
- Le transfert d'appel
- La mise en attente
- La prise de message
- L'annonce vocale

3. Les étapes d'un entretien actif

- L'accueil du client
- L'écoute de son interlocuteur
- L'incitation à s'exprimer
- Les techniques de questionnement
- La reformulation
- La découverte des besoins
- L'argumentation
- La gestion des objections
- La conclusion

4. Test final d'évaluation