

Téléphone commercial pour non commerciaux

14.00 h / 2.00 jour(s) 710.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation commerciale adaptés au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement commercial d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien commercial sans objectif de réalisation
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client



Programme

- Retour sur les enjeux de la relation client pour une entreprise
 - Un peu de marketing : l'évolution des marchés et de la notion de relation client
 - Les finalités et les enjeux du processus commercial
 - Mieux se connaître pour mieux vendre ou mieux communiquer : Quels sont mes points forts et mes axes de progrès ?
 - Pourquoi assurer le relai d'un service commercial déjà mis en place ? En quoi mon activité peut-elle être source de business ?
- Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les principes de communication au téléphone : la communication verbale et non verbale
 - L'adaptation du ton et du rythme verbal, la fluidité de son discours
 - L'écoute active au service de la relation client
 - Le vocabulaire positif et la notion d'image virtuelle
- Les spécificités d'un entretien commercial au téléphone en appel sortant ou entrant
 - Découvrir les besoins d'un prospect/client avec méthode et tact dans le cadre d'un appel non commercial
 - Oser questionner son interlocuteur grâce aux techniques de questionnement
 - Identifier les attentes ou les besoins d'un client ou prospect, repérer les signaux et les freins à l'achat
 - Présenter son offre à partir de vos connaissances
 - Quand et comment conclure ? Engager son client vers une intention d'achat ou une action
- Gérer ses entretiens au téléphone : outils et bonnes pratiques
 - Développer son empathie, travailler la confiance de son interlocuteur
 - Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
 - Identifier les différentes typologies de vos interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions et prendre du recul face à certaines situations

Modalité

Formation présentielle

Profil Apprenant(s)

- Tout salarié des services annexes ou connexes du département commercial (SAV, ADV, logistique, comptabilité,...)

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Etablissement ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés



- Exposés théoriques
- Mises en situation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Attestation de formation

