

CONTEXTE

Les évolutions des comportements d'achats et le contexte obligent encore davantage à aller chercher directement le client, et à repenser les modes de conquête commerciale. Cette formation, centrée sur une application d'une méthodologie éprouvée, permet de retrouver de la confiance, la motivation et surtout d'acquérir un savoir faire.

OBJECTIFS

Être à l'aise avec l'outil téléphone
Savoir préparer sa séance de phoning
Mener et contrôler ses entretiens
Savoir construire un plan d'appel

PUBLIC

Personne souhaitant professionnaliser sa relation téléphonique

Pre requis : Exercer un poste avec contact téléphonique journalier

Modalités pédagogiques

Méthode active et participative : Exercices d'application, Jeux de rôle, Travaux dirigés
Apport de méthodologie
Démonstration
Vidéos

Moyens techniques et d'encadrement

support remis aux stagiaires:
Livret de stage, un plan d'appel type
Formateur expert en management d'équipes télé-commerciales avec une pratique opérationnelle de 17 ans.

Suivi des apprentissages

Interactivité, débrief et coaching des mises en situation
Grille d'observation
Evaluation

Durée de la formation : 1 jour

Modalités : intra

Format : Présentiel

PROGRAMME

Positionnement à l'entrée par mise en situation L'outil téléphone

Rappel sur les bonnes pratiques et les difficultés éventuelles

Les erreurs qui impactent la confiance en soi
La voix vous sert et vous dessert

Se préparer pour être compétent et se sentir en confiance

Les attitudes et son environnement de travail
Les outils : le ciblage des clients à contacter
Être au clair sur le but de l'appel
Nettoyer ses pensées négatives
Préparer ses supports d'argumentaires

Connaitre le langage et être à l'écoute

Le poids des mots : le présent / l'impératif
Langage positif / négatif
Les expressions à bannir
Savoir écouter et faire parler

Construire et expérimenter les différentes phases de l'appel

Définir précisément l'objectif à atteindre
Méthodologie d'appel
Comment se présenter
Cibler le décideur
Savoir installer un climat convivial
Faire la découverte client
Déclencher le RDV
Exemple de plan d'appel type
Exercices d'entraînements sur chaque phase clé
Evaluation finale

Pour tous renseignements

Connexio RH Formation

7 Rue Pelée 75 011 Paris

Tel : 01.43.55.05.81

contact@connexio-rhformation.com

