VENTE PAR TÉLÉPHONE

MODULA FORMATION
Formation Professionnelle Continue

PROGRAMME

CV-02

1 JOUR
7 HEURES

4 À 8 PARTICIPANTS

INTRA OU INTER
SUR MESURE

400 € / JOUR*
PRIX INTER

OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Développer un discours commercial au téléphone,
- Être proactif en réception d'appels.

PARTICIPANTS

Toute personne travaillant en centre d'appels, service clients, service réclamations.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel dans une salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques individuels, support de cours

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION NIVEAU D'ENTRÉE & DE SORTIE

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

DÉLAIS D'ACCÈS

Variables en fonction du statut. du financeur et du planning de nos formations en inter : merci de nous consulter.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

www.contact@modula-formation.com

05 56 44 58 68

+ de formations sur :

www.modula-formation.com

TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Formation en présentiel dispensée par un formateur professionnel du milieu de la vente et du standard téléphonique.

*Pour les tarifs INTRA et demandeurs d'emploi : merci de nous consulter.

Grand Angle, Avenue Périé 33520 BRUGES
SARL Modula Formation – RCS Bordeaux - Siret 752 544 072 00032
contact@modula-formation.com

PROGRAMME

LES BASES DE LA RELATION COMMERCIALE EN RÉCEPTION D'APPELS

- Savoir accueillir le client
- Découvrir le besoin : questionnement, reformulation
- Apporter une réponse à son besoin
- Traiter les objections
- Raccompagner le client : conclure

MAÎTRISER L'ENTRETIEN

- Gérer son temps d'appel
- Adapter son discours à la situation
- Orienter le client en mesurant sa directivité
- Valider régulièrement l'accord du client

REBONDIR EN RÉCEPTION D'APPEL : LA MÉTHODE AIDA

- Accrocher le client sur une nouvelle offre
- Susciter son Intérêt : le bénéfice pour le client
- Développer le Désir : convaincre par une argumentation ciblée
- Déclencher l'Action : la vente ou la demande d'information

LES ATTITUDES PERFORMANTES AU TÉLÉPHONE

- Mettre en place un climat positif et personnalisé
- Utiliser des mots positifs orientés clients
- Être disponible pour son client
- Gérer ses émotions

Grand Angle, Avenue Périé 33520 BRUGES
SARL Modula Formation – RCS Bordeaux - Siret 752 544 072 00032
contact@modula-formation.com