

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Développer un discours commercial au téléphone : susciter l'intérêt du client grâce à une argumentation ciblée
- Être proactif en réception d'appels.
- Atteindre des objectifs commerciaux lors d'un entretien téléphonique

COM_VTEL

1 jour - 7 heures

INTER ou INTRA SUR-MESURE

400 € en inter*

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

Prérequis et accessibilité

Aucun prérequis.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur professionnel du milieu de la vente et du standard téléphonique : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.



LIEU DE FORMATION

Modula Formation
(Bordeaux Lac) et/ou
à distance



DÉLAIS D'ACCÈS

Variable en fonction de votre statut, du
financeur et de notre planning inter



SUITE DE PARCOURS

Suggestion : Prospection téléphonique



Modalités d'évaluation :

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 »)

www.modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES

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

