

Intitulé de la formation :
GERER EFFICACEMENT LES ECHANGES TELEPHONIQUES COMMERCIAUX

Présentation

Ce stage est très centré formation – action puisqu’il consiste en apport de méthodologie suivi de mise en pratique concrètes liées directement aux situations des participants et permet la création d’une boîte à outils propre à chaque participant

Un livret pédagogique est remis à chaque participant et est constitué de 3 parties :

- la partie méthodologie : - présentation des techniques et outils
- la partie exercice : entraînement sur les techniques
- la partie « boîte à outils » : application et contextualisation à la situation concrète des participants

Public: services commerciaux, commerciaux sédentaires et/ou itinérants

Objectifs opérationnels :

Mieux gérer les appels sortants dans les cas de prospection, prise de rendez-vous et prise de commande

Objectifs pédagogiques :

- gérer les appels sortants de manière optimum
- être à l’aise au téléphone
- maîtriser son discours

PROGRAMME :

Les principes de base de la communication

- rappel des techniques de communication :

Les spécificités de la communication téléphonique

- avantages – inconvénients

L’usage commercial du téléphone

- prise de contact, prise de rendez-vous

Les attitudes au téléphone

- le comportement - le vocabulaire

Les différents types d’appels en émission et réception

- demandes, réclamations, ...
- prise de rendez-vous, prise de commandes

La structure spécifique des appels

- appel entrant - appel sortant

Contacteur par téléphone

- se préparer
- définir l’objectif de l’entretien
- susciter l’intérêt

Prospecter par téléphone

- bâtir son plan de prospection
- définir sa cible
- qualifier son fichier

Evaluer l’efficacité de son activité

- les ratios clés

Constituer sa boîte à outils indispensable :

- 1 - le guide d’entretien
création de son scénario AIDA
- 2 - les fiches argumentaires
création des ses argumentaires sur le modèle ACB
- 3 - les réponses aux objections
création des réponses aux objections avec la méthode RQR

Entraînement sur des situations venant des participants

Enregistrement et analyse des entretiens téléphoniques sur les différentes situations :

Méthodes pédagogiques :

Exposé, exercices, entraînement et études de cas

Chaque participant travaille sur son propre livret et complète sa boîte à outils

Durée : 2 jours