

OBJECTIF DE LA FORMATION

Maîtriser les dernières techniques de prise de rendez-vous téléphoniques auprès d'une clientèle B to B ou particulière.

PARTICIPANT

Tout public ayant une activité commerciale.

PRÉ-REQUIS

Aucun

FORMATEURS

Spécialiste commercial.

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME

SAVOIR QUALIFIER UN FICHIER

Déterminer le cœur de cible
Collecter les informations nécessaires
Qualifier le fichier d'appels
Comprendre les objectifs
Connaître les résultats attendus

LA CONCEPTION D'ARGUMENTAIRE

Déterminer l'objectif de l'appel
Les étapes du script d'appels sortants
Les étapes du script d'appels entrants

L'EXPRESSION ORALE AU TELEPHONE

Utiliser un vocabulaire simple mais professionnel
Les expressions négatives
Les expressions dubitatives
La maîtrise de la voix (voix, débit, rythme, tonalité, articulation)

COMMENT PASSER LES BARRAGES D'UN STANDARD ET D'UN SECRETARIT

Savoir se présenter
Identifier l'interlocuteur
Exposer succinctement le but de l'appel
Sélectionner les informations à donner
Savoir collecter les informations utiles

LA REGLE DES 4C

Contact
Connaître
Convaincre
Conclure

DECOUVRIR LES ATTENTES DU CLIENT

Identifier les besoins réels du client
Instaurer un client de confiance
Comment perçoit votre interlocuteur le professionnel que vous êtes
Comment induire de l'empathie

SAVOIR ANTICIPER ET REpondre AUX OBJECTIONS

Vraie ou fausse objection ?
La technique de l'entonnoir
Traiter toutes les objections classiques
Traiter les objections difficiles
L'attitude et la formulation positive