

OBJECTIF DE LA FORMATION

Maîtriser les dernières techniques de prise de rendez-vous téléphoniques auprès d'une clientèle B to B ou particulière, gérer les situations conflictuelles et adopter un comportement approprié lors d'une communication téléphonique avec un client agressif, utiliser des techniques d'analyse et de résolution de problèmes, négocier des solutions acceptables pour le client.

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 REPENDRE 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

SUITE DU PROGRAMME COMPRENDRE LES MOTIVATIONS DU CLIENT

Les mobiles d'achat du client
Les mobiles de mécontentements du client
Être en phase d'écoute active
La compréhension d'un message : les différences de perception
Comprendre les besoins insatisfaits

SAVOIR REPENDRE A UN CLIENT MECONTENT

La technique de reformulation
Rester assertif
L'écoute professionnelle
Les outils d'Assertivité au téléphone
Savoir répondre aux objections et aux contradictions



ASSURER UNE COMMUNICATION POSITIVE

La communication positive

La relation « Gagnant-Gagnant »

Communiquer avec un interlocuteur impatient ou agressif

Se remettre en cause sans perdre sa confiance en soi

LES MECANISMES DE DEFENSE

Savoir repérer les émotions

Causes profondes et déclencheurs de la colère

Le triangle de Karpman

LE CONTROLE DE SES EMOTIONS

Les différentes émotions

La confiance en soi

Le stress et sa gestion

LA SITUATION DE RECLAMATION ET LA RELATION CLIENT

La gestion de la relation client et la situation de réclamation

Connaître le client et identifier ses besoins (exprimés ou non)

La légitimité de la réclamation : droits et devoirs des parties

Origine des problèmes : le client, l'entreprise, ...

Connaître les typologies des critiques et des réclamants

Analyser les causes et les conséquences et rechercher des solutions appropriées

LA GESTION DE LA RECLAMATION

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Comment adopter un comportement assertif ?

Maîtriser le dialogue : questionnement et écoute active

Gérer les objections : les différentes techniques de réponses

Savoir dire non

Savoir accepter le mécontentement

Savoir réagir face aux agressions, face aux manipulations

LA REDACTION DE LA REPONSE AU CLIENT

Les 7 étapes de la norme ISO

Maîtriser les différents plans de réponse à une réclamation

Maîtriser l'aspect rédactionnel du courrier (mots de liaison, ponctuation, vocabulaire adapté)

Adopter un ton commercial, positif et assertif

Rédiger le contenu de la réponse : erreurs à éviter.



DOLFI Formation

91 rue Saint Lazare 75009 PARIS – RCS : B438093791 – Siret : 438 093 791 00046

Tel : 01 42 78 13 83 – Fax : 01 40 15 00 53 – ✉ : formation@dolfi.fr

Retrouver toutes les informations sur nos stages : <https://www.dolfi.fr>