

Relation commerciale au téléphone



 2 jours (14 heures)

 Classe virtuelle

 Training en situations

Prix sur demande

 **Prérequis**
Aucun

 **Le public**
Toute personne ayant à gérer une relation commerciale téléphonique

Activités digitales
d'émulation ou validation

L'objectif de la formation

 **Être capable de**

- Communiquer efficacement avec les clients
- Détecter les opportunités et rebondir
- Favoriser une vente
- Anticiper et gérer les situations de tensions
- Développer son assertivité et renforcer la confiance



 **Le profil de l'intervenant**

Consultant formateur d'expérience spécialiste des problématiques relatives à la vente par téléphone

Dirigeant opérationnel d'équipe commerciale

 **La pédagogie utilisée**

Apports théoriques & méthodologiques de l'intervenant
Pédagogie participative, fondée sur des études de cas.
Déroulement complet d'une action de l'entreprise
Simulation d'entretien téléphonique analysée

 **Validation des acquis**

Quiz de validation des acquis des connaissances méthodologiques et théoriques

Grille d'observation et de validation des réflexes en situations (simulations analysées)

 **Les outils pédagogiques**

Classe Virtuelle : ZOOM et KLAXOON

 **Évaluation de la formation**

Évaluation à chaud (questionnaire de fin de stage)

Programme pédagogique

Entrée en matière

Notre représentation de la relation commerciale au téléphone
Les ingrédients qui font la différence

Organiser son approche

Les conditions optimales pour un échange réussi
Préparer son argumentaire ou se préparer à l'argumentation
Définir son objectif : le rendez-vous, le suivi, le conseil, la fidélisation, le rebond, la vente... ?
Training, développement des bons réflexes

Développement des réflexes dans sa relation avec le client

L'écoute active
Détecter les attentes avec l'écoute active
Identifier les besoins immédiats, les projets, les possibilités de conseils complémentaires
Les méthodes de reformulation et de suggestion
Mise en situation : séquences écoute active et suggestions, conseils de l'intervenant, ajustement des méthodes

Traiter les objections

Les méthodes et les mots : les fondamentaux
Les typologies des objections récurrentes et ses réponses possibles
Se préparer aux différentes objections pour y répondre de manière structurée et habile
Construire une grille de réponse
Le traitement du non
Exercice de construction de la grille de traitement des objections

La posture et réflexes de communication à développer face au mécontentement ou tensions

Questionner, reformuler, comprendre
Envoyer un feedback positif : verbaliser la compréhension de l'autre
Utiliser les techniques de communication pour faciliter sa démarche :

- Gestion du verbal et du para-verbal (attitude, voix, écoute)
- Repérage des signaux positifs et négatifs
- Bonnes pratiques et erreurs à éviter
- Les mots et la posture positive

Que faire en cas d'agressivité ?
Training, développement des bons réflexes

Développer son assertivité et renforcer la confiance

Développer questionnement & empathie
Développer son assertivité
Savoir dire non sans aller au conflit
Utiliser des mots forts et l'intonation pour mieux convaincre
Training

Conclusions

Évaluation à chaud
Derniers conseils pour garder la dynamique de progrès