

## Vendre et fidéliser par téléphone

Cette formation a pour but de développer les compétences commerciales et de communication interpersonnelle afin de développer les ventes, la satisfaction et la fidélité de ses clients et prospects dans le cadre d'une réception d'appel.

**Durée :** 2 jours/ 14 heures

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

#### Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client en réception d'appel.

#### Prérequis

- Aucun

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses compétences commerciales pour valoriser l'offre proposée
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales lors d'un entretien téléphonique.
- ✓ Développer ses compétences en techniques de vente
- ✓ Adopter la bonne méthode de vente selon mon client

### PROGRESSION PEDAGOGIQUE

#### 1. Connaître les fondamentaux de la relation client par téléphone 1h

- 1.1. Analyser le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)
- 1.2. Définir et intégrer l'acte de vente par téléphone dans le parcours client multicanal

#### 2. Les étapes d'un entretien commercial par téléphone (Savoir faire) 6h

- 2.1. Accueillir de son client
- 2.2. Comprendre mon client ?
  - 2.2.1. Atelier connaître et déceler les motivations de mon client grâce au SONCAS
  - 2.2.2. Atelier questionnement commercial
  - 2.2.3. Atelier reformulation commerciale
- 2.3. Argumenter efficacement
  - 2.3.1. Atelier valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
  - 2.3.2. Atelier améliorer son argumentation grâce au SONCAS
  - 2.3.3. Atelier accepter et savoir répondre aux questions des clients
- 2.4. Conclure la vente
  - 2.4.1. Le SAV : outil indispensable pour la satisfaction et la fidélisation
  - 2.4.2. Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité
  - 2.4.3. Accepter un refus en adoptant une posture assertive

#### 3. Distinguer les différentes ventes réalisables par téléphone et les méthodes requises 3h

- 3.1. Répondre à une demande explicite de son interlocuteur
- 3.2. Résoudre la problématique rencontrée par son interlocuteur
- 3.3. Rebondir sur les besoins implicites exprimés par son interlocuteur
- 3.4. Faire une proposition en fin d'appel grâce à une découverte des besoins de son interlocuteur
- 3.5. Faire une proposition en adéquation avec l'état émotionnel de son interlocuteur

## 4. Mises en situation et debriefing 4h

### 4.1. Ateliers entrainements

#### ORGANISATION

##### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran
- Exposé du formateur, questions-réponses, échanges
- Mises en situation par équipes, auto-évaluation

##### **Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation**

- Mises en situation
- Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires
- Bilan oral avec le commanditaire de la formation après la formation