

Fiche programme : 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

Tarif : 1395€ H.T. par participant

Tarif Intraentreprise : nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client par téléphone avec un objectif de vente
- Toute personne souhaitant perfectionner sa technique de vente au téléphone

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ 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 PÉDAGOGIQUE**JOUR 1**

- 1. Connaître les fondamentaux de la relation client par téléphone - 1h**
 - 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants
 - 1.2. Analyser le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)
 - 1.3. Définir et intégrer l'acte de vente par téléphone dans le parcours client multicanal
- 2. Comprendre son interlocuteur et créer une relation de confiance (Savoir faire) – 3h**
 - 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
- 3. Convaincre grâce à une argumentation fluide et efficace (Savoir faire) - 3h**
 - 3.1. Argumenter efficacement
 - 3.1.1. Atelier valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
 - 3.1.2. Atelier améliorer son argumentation grâce au SONCAS
 - 3.1.3. Atelier accepter et savoir répondre aux questions des clients
 - 3.2. Conclure la vente
 - 3.2.1. Le SAV : outil indispensable pour la satisfaction et la fidélisation
 - 3.2.2. Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité
 - 3.2.3. Accepter un refus en adoptant une posture assertive

JOUR 2

- 4. Distinguer les différentes ventes réalisables par téléphone et les méthodes requises - 3h**
 - 4.1. Répondre à une demande explicite de son interlocuteur
 - 4.2. Résoudre la problématique rencontrée par son interlocuteur
 - 4.3. Rebondir sur les besoins implicites exprimés par son interlocuteur
 - 4.4. Faire une proposition en fin d'appel grâce à une découverte des besoins de son interlocuteur
 - 4.5. Faire une proposition en adéquation avec l'état émotionnel de son interlocuteur
- 5. Mises en situation et debriefing - 4h**
 - 5.1. Ateliers entraînements



ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices individuels et par binômes
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 3 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des simulations d'appel réalisées par les stagiaires