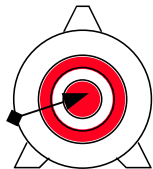


Stage : Développez votre efficacité commerciale au téléphone

Objectifs



Au terme de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Analyser leurs comportements au téléphone
- Utiliser les techniques fondamentales de la vente par téléphone
- Développer les « réflexes » essentiels pour favoriser la fidélisation de la clientèle
- Optimiser l'utilisation du téléphone comme support de développement des ventes.
- Développer le montant des commandes passées par les clients

Contenu

Jour 1 : Analyse des comportements actuels (appels en réel > bilan technique avec enregistrement des appels.

- + Rappel des fondamentaux de la communication par téléphone > une bonne écoute > la reformulation > le questionnement fondamental (questions ouvertes, fermées, dirigées) > l'argumentation > les objections conclure un entretien > les « mots noirs » et les remplacer par des expressions adaptées > les situations délicates (conflit, client exigeant ou mécontent, etc.)
- + Méthodologie de construction de scripts téléphoniques
- + Fixation d'objectifs de progrès individuels pour l'intersession.

Jour 2 : Bilan de l'intersession et des résultats obtenus

- + Nombreux exercices d'entraînement avec enregistrement et analyse des séquences
- + Travail sur le verbal et le para verbal
- + Comment gérer les situations difficiles (client mécontent, conflits et réclamations...)
- + Comment transformer les objections

Jour 3 : Bilan de l'intersession et des résultats obtenus

- + Analyse de difficultés rencontrées et recherche de solutions
- + Nombreux exercices d'entraînement avec enregistrement et analyse des séquences
- + Finalisation des outils et méthodes choisies est expérimentées
- + Bilan général de l'action de formation avec la direction

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, exercices d'application avec enregistrements, Utilisation du système « Valiphone® », analyse, travail d'intersession pour application et évaluations

Public

Assistant(e)s commerciales (aux) – Vendeurs téléphone, commerciaux

Tarif

Tarif par personne 1 200,00 euros HT par personne pour 3 journées
Tarif intra 4 500,00 euros HT pour 3 jours

Animateur

Un des formateurs du Cabinet Coheliance, spécialiste de la vente téléphonique

Organisation

3 journées en discontinu
Nous accueillons de 6 personnes à 8 personnes maximum par session.

Dates et lieu

Coheliance 170, avenue Jean Jaurès 21000 DIJON
Ce stage peut être organisé en session intra entreprise

Inscription

Sur le site : www.coheliance.com

Contact

Christiane DELACRE 03 80 52 11 22
Patrice FOSSET 06 86 96 30 44