

Objectifs :

- Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels
Maîtriser les outils pour prospecter, relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone
Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur

Participants :

- Commerciaux, chargés de relations clients
Collaborateurs et assistants des services commerciaux
Créateurs d'entreprise

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

Le programme

Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone

- L'intérêt de se fixer des objectifs SMART
Qualifier et développer son fichier
Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone
Identifier la typologie de son client et s'adapter
Maîtriser le vocabulaire commercial
Adopter une communication positive et valorisante
Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte

Maîtriser chaque étape de l'entretien commercial au téléphone

- Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur
Créer un climat de confiance
Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation
Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur
Questionner et reformuler lors de la phase découverte
Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés
Être force de proposition
Anticiper et gérer les objections
Verrouiller l'entretien et conclure
Prendre congé
Générer des résultats : ventes ou prises de RDV
Maîtriser la totalité de son offre commerciale
Connaître ses clients : historique, retour d'informations
Détecter le moment opportun pour proposer
Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...

Utiliser des outils adaptés

- L'argumentaire de vente
La fiche contact
Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)
Les outils de mesure et d'analyse des résultats

Générer des ventes additionnelles

- Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale
• Connaître ses clients : historique, retour d'informations
• Détecter le moment opportun pour proposer

1 100 €

Accès appli HUBBLE intégré
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale
Cycle Conquête et prospection de nouveaux clients / marchés
Cycle Mener une négociation commerciale
Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client



-10%

Formation en tandem avec :
Prospecter et se développer

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

Sessions à venir - Nous contacter

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

Relancer avec efficacité

- Organiser et planifier ses relances
 - Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone
 - Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses
 - Débriefer ses appels
 - Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès
 - Rebondir après une vente difficile
 - Mettre en place un process gagnant
 - Rester positif et persévérer
 - Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'autoanalyses

Trucs et astuces pour appels entrants/sortants

- Les particularités des appels entrants suite à un mailing, une action commerciale
....
Les particularités des appels sortants

Les + de la formation :

- Simulations et mises en situation avec entretiens téléphoniques enregistrés et débriefés pour améliorer sa pratique. Possibilité d'utiliser les fichiers du participant pour du training réel sur la prise de rendez-vous ou la prospection téléphonique. Auto analyse et conseils personnalisés
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.