

Développer son efficacité commerciale au 4|téléphone

Formation Continue - Développement commercial - vente



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

Optimiser la relation client au téléphone!

Objectifs :

- Comprendre la demande du client et la prendre en charge avec professionnalisme pour un service client de qualité
- Savoir anticiper et découvrir les besoins du client
- Etre en capacité de proposer des solutions et de relayer le suivi commercial du contact.
- Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi.

Public :

- Assistant commercial
- Téléconseiller
- Téléopérateurs
- Hotliners
- Commercial sédentaire

Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un **référént handicap** étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur notre site [CCI Formation 49](#) .

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Compétences visées :

- Pratiquer une écoute active, reformuler la demande, proposer des solutions
- Gérer les situations délicates.

Points forts :

Indicateurs de satisfaction et de performance :

Une offre riche et diversifiée avec plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées.

Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur [notre page CCI Formation Continue](#).

Modalités pédagogiques :

Méthodes :

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, exercices d'application, d'ateliers de travail.

Equipement matériel :

La CCI de Maine et Loire vous accueille en proximité dans ses 3 établissements de Formation à Angers, Cholet et Saumur. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur notre site Web [CCI Formation 49](#), nos trois campus, ateliers techniques, laboratoires

Equipe pédagogique :

INFORMATION

2 jours (14H)

€ 625 €

Session(s) à Angers

- 6 et 16 avril 2021



Formation régionale

Développer son efficacité commerciale au 4|téléphone



Formation Continue - Développement commercial - vente

Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Validation / Certification :

A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).

Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.



Programme :

LA COMMUNICATION AU TELEPHONE :

- Le langage propre à l'outil : comment compenser le non-visuel (la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire)
- Comment établir dès les premières secondes un climat de confiance

LES TECHNIQUES D'UN ENTRETIEN COMMERCIAL REUSSI :

- Développer l'écoute, phase essentielle, souvent escamotée
- L'art de poser les bonnes questions pour découvrir son interlocuteur et ses motivations
- Renseigner - proposer - accrocher
- Répondre aux objections : les prévoir pour mieux les maîtriser
- Conclure et prendre congé
- Raccrocher toujours sur une note positive et dynamique

LES DIFFERENTES APPLICATIONS :

- Rappel des règles de base de l'accueil téléphonique de qualité
- La demande de renseignements et "l'accroche"
- La prise de commande : savoir provoquer une vente additionnelle, complémentaire ou substitutive
- Savoir sortir de la "routine" verbale pour anticiper des besoins chez le client
- Les relances après devis : à quel moment relancer un devis ?
- Savoir anticiper des situations délicates telles que : demandes supplémentaires, retard de décision, mise en concurrence
- Les relances après mailing ou couponing : le rythme de l'envoi du courrier, le moment de la relance téléphonique, le schéma de l'entretien
- Le traitement des situations complexes : les litiges, les réclamations
- Comment dédramatiser l'aspect affectif de la réclamation en trouvant les mots et le ton juste au bon moment
- Traiter avec professionnalisme les litiges : savoir allier souplesse et fermeté

Repas offert.