


 14H	 500€ <small>Net de taxe</small>	 Nous consulter <small>Possibilité de formation intra-entreprise</small>	Horaires de la formation : 8 h 30 - 12 h 00 13 h 30 - 17 h 00	 Renseignement / Inscription : 04 68 44 18 02 narbonne@sudformation.cci.fr
---	--	--	---	--

■ Objectifs généraux

- Renforcer sa connaissance des attitudes et techniques mises en œuvre dans tout processus de communication
- Gagner en efficacité dans le contact client au téléphone
- Apprendre les méthodes de gestion d'entretien pour valoriser le service apporté par l'entreprise
- Professionnaliser la relation commerciale
- Savoir orienter et conseiller le client

■ Public / Prérequis

Toute personne ayant un rôle de vente par téléphone
Le référent du centre de formation s'assurera du bon positionnement du participant

■ Contenu de la formation

1. Réflexion sur l'acte de vente

Ce qui se joue, le positionnement,
les objectifs à court et moyen terme
Simulation enregistrée d'un appel sortant
et évaluation
La notion d'axe de progrès

2. Les règles de la communication efficace

Les qualités nécessaires pour communiquer
Le schéma de la communication
Notions de cadre de référence et schéma
de déperdition de l'information
Les obstacles à la communication
Mises en situation, jeux de rôle

3. Préparation d'une campagne d'appels

Les objectifs de campagne
Le choix des prospects
La connaissance de la concurrence
L'utilisation de l'outil informatique
pour le suivi client
Elaboration d'outils de mesure des résultats
La description du service

4. Le plan d'appel sortant

Préparation : organisation du travail,
mise en condition, définition d'objectifs
Présentation, phrases d'accroche
Identification du client et découverte
Les questions qui font vendre
L'écoute active, l'argumentation
Solution et conclusion

■ Environnement pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Pédagogie active et participative
- Simulations caméscopées
- Une documentation complète est remise à chaque participant à l'issue du stage
- Matériel utilisé : salle pédagogique équipée, caméscope TV

■ Modalités de validation et d'évaluation

- Évaluation par l'intervenant en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité :
atteinte des objectifs de la formation et des acquis
- Évaluation par les participants en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité :
atteinte des objectifs de la formation et de l'animation
- Validation par une attestation de formation, des acquis et des compétences