

LE TÉLÉPHONE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ COMMERCIALE



Participants :

- Tout public

Durée / Rythme :

- 14h / 2 jours

Prérequis :

- Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Formation individualisée adaptée aux besoins personnels des stagiaires
- Formation en inter-entreprise (possibilité en intra-entreprise)
- Formation en Présentiel/Distanciel (possibilité mixte) animée par un formateur expert
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Accès à la plateforme pédagogique LEARNING ZONE
- Formation de 2 à 12 stagiaires

Suivi et Evaluation :

Contrôle continu (exercices, quiz...)

Emargement feuille de présence

Certification

Tarif Intra :

Nous consulter

Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

Contact :

contact@envoll.fr

04 42 92 29 72

Accessibilité :

<https://envoll.fr/qui-sommes-nous/>

Objectifs

- **Les subtilités des échanges commerciaux par téléphone**
- **Avoir un état d'esprit positif tourné vers le client**
- **Comprendre l'enjeu des échanges téléphoniques, dans la relation client**
- **Se donner les moyens de connaître son client, son environnement et ses attentes**

Public visé :

- Commerciaux
- Managers commerciaux
- Toutes personnes ayant une mission d'assistance commerciale

Gérer la prise de contact au téléphone

- Se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Adapter son message sur le fond et la forme par rapport à ses interlocuteurs, l'importance de l'écoute et de l'empathie
- Faire vivre sa voix, le volume, le ton, le rythme, le sourire

Savoir transmettre les informations clés

- Mettre en valeur les arguments importants sur ses produits
- Réussir la découverte du besoin

Penser action, solution et fidélisation

- Apporter des réponses percutantes face aux objections.
- Travailler ses techniques de questionnement
- Pratiquer la reformulation
- Défendre son prix
- Intégrer et exploiter à bon escient les expressions et les mots positifs pour être rassurant et persuasif

Mettre en œuvre une démarche proactive pour fidéliser

- Orienter l'entretien vers une prise de commande, voire une vente additionnelle
- Maîtriser la notion d'assertivité dans l'approche commerciale