

Code
40568

Durée
2 jours / 14 heures

Tarif Inter*
1490 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

PROCHAINES SESSIONS

- **PARIS :**
27-28 juin. 2024
- **A DISTANCE :**
27-28 juin. 2024
- **PARIS :**
18-19 Sep. 2024
- **A DISTANCE :**
18-19 Sep. 2024
- **PARIS :**
2-3 déc. 2024
- **A DISTANCE :**
2-3 déc. 2024

[Voir toutes les sessions](#)

PUBLIC

Commerciaux itinérants ou sédentaires - Télévendeurs - Téléprospecteurs - Assistants commerciaux - Assistants ADV

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le

Objectifs pédagogiques

- Préparer l'appel pour atteindre le bon destinataire
- Maîtriser l'entretien téléphonique
- Gérer les objections clients
- Appliquer les techniques de conclusion
- Optimiser ses suivis d'appels

Programme de la formation

Préparer l'appel et atteindre le bon destinataire

Préparer son appel

- L'utilisation des réseaux sociaux (IN)
- La préparation : sa présentation, son accroche
- Mise en situation : le pitch elevator

Joindre sa cible

- Le passage des barrages : accueil, assistante, collaborateur...
 - Les règles gagnantes : moment, durée, questions, messages...
 - Outil-clé : kit de démarrage et "Vous Vous Moi"
- Validation : construction de mon accroche

Maîtriser l'entretien téléphonique

Maîtriser les techniques de prospection

- Le questionnement orienté découverte des usages des clients
- La reformulation
- Outil-clé : l'écoute active

Pratiquer les 7 étapes de la vente

- L'argumentation en bénéfice client
 - Les mots positifs
 - Mise en situation : construire un argumentaire
- Validation : mises en situations

Gérer les objections clients

Recevoir une objection

- L'écoute active

formateur selon les modalités de la formation.

- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

- La gestion des émotions

- Outil-clé : l'empathie

Traiter l'objection

- La compréhension de la véritable objection
- La réponse adaptée

- OUTIL-CLÉ : la méthode CRAC

Validation : mise en situation "battle des objections"

Appliquer les techniques de conclusion

Identifier les signaux

- Les types de signaux : forts et faibles
- Transformation et conclusion efficaces

- Outil-clé : feux tricolores

Prendre congé

- La conclusion efficace, engageante et personnalisée
- La dernière image : laisser un ressenti positif et oser la demande de recommandation

- Mise en situation : 2 minutes pour convaincre

Validation : nuage de mots d'une conclusion réussie

Optimiser ses suivis d'appels

Maîtriser les outils de reporting

- Les différents outils de reporting
- Le respect des règles de reporting

- Jeu : World-café des bénéfiques

Organiser son suivi avec efficacité

- La planification des actions de suivi
- Communiquer et coordonner les actions en interne

- Outil-clé : tableau de bord et planification

Validation : co-challenge

Parmi nos formateurs

...



Pascal Vogel

Consultant - Formateur

Relation clients : Accueil téléphonique, Traiter les réclamations clients, Vendre par téléphone, Vendre et négocier avec les grands comptes, Négocier gagnant/gagnant (Méthode Harvard)

Management : Managers: développez votre pouvoir d'influence, Veille et Benchmarking, les 7 modèles Interculturels, Entretien individuel et professionnel, Tableaux de bord du manager, Encadrer et animer une équipe...

Efficacité Professionnel : Assertivité, Gestion du stress, Gestion de conflit, Gestion du temps, Prise de parole en public, Conduire des réunions efficaces ...



Pascal Guérif

Consultant-Formateur depuis 2000, Pascal Guérif collabore depuis 12 ans avec notre organisme. Une triple expérience professionnelle dans le secteur de l'énergie, du retail et du conseil-formation. Expert dans l'accompagnement des mutations métier, managériales et culturelles de la fonction commerciale. Assure le pilotage des missions de formation : conception pédagogique et suivi des actions entreprises. Il anime formations , accompagnement individuel et processus de certification métier management et commercial.

