

Action commerciale au téléphone - II

Intervenant :

Consultant expert dans les techniques commerciales

Public :

Chargée de clientèle, Assistante commerciale, Commercial

Durée :

2 jours

Lieu :

Paris 17e - Métro : Charles de Gaulle-Étoile

S'inscrire :

En prenant contact avec notre consultant :

Tél. 01 55 37 04 04

cfm@cfmconseils.com

Objectifs :

- Renforcer ses compétences relationnelles et commerciales au téléphone
- Acquérir les techniques qui permettent de structurer l'entretien
- Avoir un comportement commercial

Programme :

1. Structurer clairement ses propos lors de l'entretien

- Renforcer ses qualités d'écoute et d'adaptation
- Pratiquer l'art du questionnement et de la reformulation pour une communication constructive
- Décoder le vrai message de son interlocuteur
- Choisir les mots justes pour un discours percutant

2. Recueillir, traiter et restituer l'information avec clarté, précision et concision

- Qualifier l'information
- Écouter et reformuler l'indispensable
- Classer et hiérarchiser l'information
- Recueillir les informations nécessaires pour gérer efficacement l'appel et traiter commercialement les différentes situations

3. Maîtriser les techniques de suivi des clients à distance

- Améliorer son efficacité au téléphone
- Détecter les besoins et les motivations du client
- Maîtriser les techniques de vente additionnelle
- Proposer les offres et services répondant spécifiquement à la demande
- Augmenter le nombre de RDV de qualité
- Suivre régulièrement les clients
- Organiser son activité téléphonique

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Mise en situation réelle, exercices, débriefing,
- Simulations et réception d'appels en réel
- Étude de cas proposée par le stagiaire et le formateur

Les « + » des formations CFM :

Formations pragmatiques et applicables immédiatement.