

Sup de Co Entreprises

? La prise de rendez-vous par téléphone

thème

— Vente et Relation Client

objectifs

- Comprendre et appliquer les étapes de la prise de rendez-vous.
- Adopter l'attitude, le comportement, la

communication propices à la prise de rendez-vous.
— Qualifier les informations recueillies.

programme

JOURS 1 ET 2

La mission

- La préparation de l'appel.
- L'importance de la mission : préparer et optimiser le taux de concrétisation des futurs rendez-vous.

L'attitude et la communication

- La communication : les mots pour le dire.
- L'attitude et le comportement à adopter : se positionner en tant que « partenaire-solution client ».
- L'assurance : maîtriser et gérer l'entretien.
- Etre convaincu pour être convaincant.
- Les techniques de questionnement.
- Le C.A.B (avantages, caractéristiques et bénéfices).
- L'argumentation : l'intérêt pour le client.

Les étapes de l'appel

- Le « barrage secrétaire ».
- La présentation et la validation.
- La présentation de l'entreprise et le motif de l'appel.
- La découverte et le recueil d'information.
- La solution et la proposition de rendez-vous.
- La validation et la prise de congé.
- La compréhension de l'objection.
- La typologie des objections.
- Le traitement (la technique Boomerang et balance).

La qualification des informations recueillies

- Réaliser une détection de projet.
- La gestion des informations recueillies pour la prise de rendez-vous ou la qualification de fichier.

- Optimiser chaque appel : transformer tous les appels en opportunité de détection de projet.
- Mettre en place un plan d'action en fonction des informations recueillies.

PÉDAGOGIE

- Apports méthodologiques : méthode fondée sur l'action et la participation.
- Exercices et applications immédiates filmées ou enregistrées, cet outil pédagogique crée un « effet miroir » qui permet de prendre conscience de ses points positifs et axes d'amélioration.
- Débriefing des mises en situation, définition des axes d'amélioration et plan d'action.
- Accompagnement individuel personnalisé.

PUBLIC VISÉ

Toute personne amenée à prendre des rendez-vous téléphoniques : chargé d'affaires, assistante commerciale, technico-commercial, etc...

DURÉE

- 2 jours
- Dates :
 - 23 et 24 avril 2012
 - 18 et 19 juin 2012
 - 8 et 9 octobre 2012

TARIF

- 726 €
- Repas inclus
- Formation éligible au D.I.F
- Financement : nous consulter