Sup de Co Entreprises

La gestion des appels entrants

thème

— Vente et Relation Client

objectifs

— Développer sa communication par téléphone et créer un contact client de qualité.
— Maîtriser les différentes étapes de l'appel.
— Comprendre l'intérêt du téléphone dans la relation client, l'objectif et le rôle du conseiller.

programme

JOURS 1 ET 2

Les fondamentaux
— L'importance de la relation client à distance.
— Les missions du service client.
— Les moyens de fidéliser la clientèle (Pourquoi et comment).
— La notion client et sa valorisation.
— Les qualités et les missions du conseiller.
— La connaissance de son environnement.
— La notion d'objectifs qualitatifs et quantitatifs.

Les techniques commerciales
— La vente additionnelle et complémentaire.
— Le C.A.B (Caractéristique, avantage, bénéfices).
— Les techniques de questionnement.
— Les outils du conseiller.

La communication
— Le comportement professionnel.
— La communication verbale, vocale.
— Les mots forts, le temps d'action : le présent.
— L'écoute interactive / active et la reformulation.
— L'assurance : gérer et mener un entretien.
— L'empathie en trois étapes.

Les étapes de l'appel
— L'accueil et la présentation.
— La découverte.
— La proposition (de vente ou de solution) et l'argumentation.
— La conclusion, la validation de la satisfaction et la prise de congé.
— Le traitement des objections.
— La qualification des informations.
— Le suivi dossier du client.

La Gestion des comportements clients
— Déceler les différents comportements.
— Gérer les comportements.
— Adopter la bonne attitude.
— Transformer une plainte en opportunité de fidélisation.

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.
— Prise d'objectif des participants en fin de journée et travaux pratiques à effectuer avant la session suivante.

PUBLIC VISÉ
Toute personne amenée à travailler dans les domaines de la gestion de la relation client à distance.

DURÉE
— 3 jours : 2 jours et 1 jour
— Dates : - 21, 22 mai et 1er juin 2012
- 17, 18 et 26 septembre 2012
- 19, 20 et 28 novembre 2012

TARIF
— 1050 €
— Repas inclus
— Formation éligible au D.I.F
— Financement : nous consulter

sup de co entreprises groupe sup de co amiens / picardie

Sup de Co Entreprises Amiens Picardie
supdecoentreprises@supco-amiens.fr
Tél. : +33 (0)3 22 82 23 70
www.supdecoentreprises.com

Mélanie Bontant (inter), +33 (0)3 22 82 23 70
Etienne Devantoy (intra), +33 (0)3 22 82 24 21
Nathalie Devisme, +33 (0)3 22 82 23 44