



LA RELATION CLIENT PAR TELEPHONE



Objectifs de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maitriser et utiliser les étapes d'un entretien téléphonique
- Argumenter pour mettre en avant le bénéfice client plutôt que le produit/service
- Optimiser sa communication, perfectionner son écoute pour poser les bases d'un dialogue de qualité
- Vendre avec méthode et obtenir ainsi une efficacité commerciale
- Fidéliser en faisant d'une contrainte client en après-vente une force commerciale



2 jours en présentiel



Prérequis à la formation

- Aucun prérequis nécessaire



Public concerné

- Toute personne amenée à répondre ou conseiller un client au téléphone dans le but de vendre un produit ou un service, de fidéliser, d'assurer le service après-vente



8 à 10 stagiaires



Programme de formation

- Les facteurs clés du succès et outils d'un accueil téléphonique réussi
 - Créer un climat de confiance
 - Les différentes formes de communication
 - Combiner l'écoute passive et active
- Découvrir son client
 - Besoins/attentes du client
 - Ecoute, questionnement, reformulation
- Formuler une solution adaptée
 - Argumentée par les bénéfices client
 - S'adapter aux différents profils
- Traiter les objections
 - Différencier les objections
 - Les différentes techniques de réponse
- Conclure et prendre congé
 - Repérer les signes d'adhésion
 - Engager le client au bon moment



Inter / Intra



01.80.85.50.20



contact@formagogy.fr



Evaluation et validation des acquis

- Evaluation individuelle par compétences tout au long de la formation
- Evaluation de satisfaction des participants



Méthodes pédagogiques

- Exposés et échanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Applications à partir de sujets réels et de problématiques stagiaires
- Exercices pratiques par simulation et scénarios
- Etudes de cas



Moyens pédagogiques

- Support stagiaire synthétisant la formation



Compétences du formateur

- Tous nos intervenants ont suivi notre cursus de formation de formateurs et sont spécialisés en pédagogie pour adultes. Ils sont membres du *RÉSEAU FORMAGOGY*



Vos attestations

- Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire
- Une attestation de présence du stagiaire est délivrée à l'entreprise



Retrouvez tous nos stages sur notre site : www.formagogy.fr



Ingénierie
pédagogique



Formation
digitale



Formation
présentielle