



FORMAGOGY



VENTE/APRES-VENTE

Réf : VAV-RCT-020 | Mise à jour : 12/2021

LA RELATION CLIENT PAR TELEPHONE



Objectifs de formation

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

- Maîtriser 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 le client en transformant une contrainte client en après-vente en une force commerciale



14 heures (2 jours)



Inter : 750 € HT / pers
Intra : Nous consulter



10 stagiaires max



Adaptation possible
Nous contacter



01.80.85.50.20
contact@formagogy.fr

Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie d'action suivante :
Action de formation



Prérequis à la formation

- Aucun prérequis nécessaire



Public concerné

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



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
 - Argumenter 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



Evaluations et validation des acquis

- Evaluation individuelle par compétence tout au long de la formation
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation
- Evaluation de la 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

- Contenus clés par vidéoprojection
- 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



Vos attestations

- Un certificat de réalisation est remis au stagiaire qui a participé à l'ensemble de la formation
- Un certificat de réalisation est délivré à l'entreprise

Ce programme de formation peut être adapté en fonction de vos objectifs, de vos contraintes et notamment pour les personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à nous contacter.



Retrouvez toutes nos formations sur notre site : www.formagogy.fr



Ingénierie
pédagogique



AFEST



Formation
digitale



Formation
présentielle