

► Objectifs et capacités visées

Offrir un service client d'excellence

Utiliser le téléphone pour parfaire l'image de marque de l'entreprise

Utiliser le téléphone comme outil commercial

Maîtriser les connaissances et les compétences pour savoir établir de bonnes relations, poser les bonnes questions, conclure des ventes ou garantir que nos produits et services dépassent les attentes de nos clients.



Communiquer par téléphone: mieux gérer la relation client dans nos appels entrants et sortants

► **Durée et formats au choix** 14 h de formation en 4 demi-journées ou 2 journées espacées. 2 Journées consécutives
Possible 100% en ligne à distance en mode synchrone

► **Public concerné** tous publics

► **Prérequis** bonne maîtrise de la langue. Aucun autre prérequis

► Programme

Les bases d'une communication persuasive au téléphone
Faire la meilleure première impression grâce au téléphone
Connaître son auditoire
Choisir le bon langage au téléphone
La communication par la voix

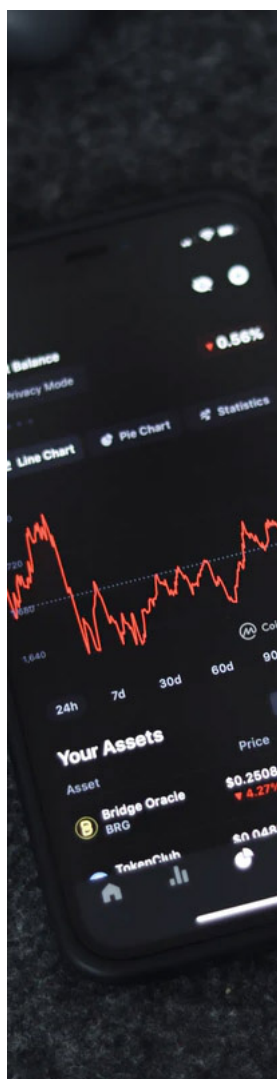
Devenir plus clair et convaincant par téléphone
Communiquer avec impact
Présenter ses idées de façon plus claire et précise

Savoir se comporter de manière amicale et professionnelle lors de situations d'appels sortants pour se différencier de la concurrence.

Prendre conscience que chaque interaction avec un client peut créer et renforcer la relation commerciale, ou la réduire à néant.

Vaincre les hésitations à passer des appels sortants
Inciter les personnes et prospects à nous écouter
Savoir gérer les refus, mieux gérer les litiges et les désaccords

Maîtriser les différents types d'appels :
Prise de rendez-vous
Enquêtes de satisfactions, études marketing
Relances commerciales
Vente additionnelle



► Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.
(Prédominance de la pratique)

Travail en sous-groupes

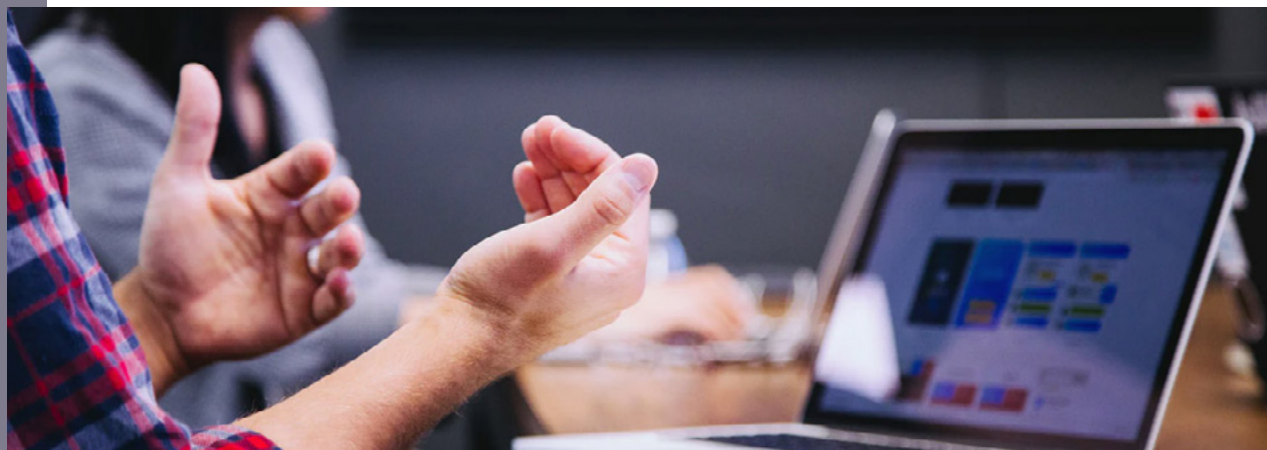
Documentation pédagogique reprenant les points théoriques essentiels vus pendant le stage.

Utilisation de jeux de formation et d'outils de connaissances des personnes le cas échéant

Possibilité d'utiliser la vidéo pour enregistrer certaines simulations

Fixation d'objectifs individuels de progression par les stagiaires.

Accès handicap : nous consulter. Toutes nos formations publiques sont adaptées aux personnes porteuses d'un handicap. Nous contacter pour les modalités d'assistance technique et pédagogique.



► Niveau de formation des animateurs

Niveau 2 de l'éducation nationale

► Modalités et délais d'accès

Nous contacter par le site, par téléphone ou par mail au minimum 3 semaines avant le début de la formation, réponse sous 48h

► Modalités de validation des acquis

Evaluation des acquis : quiz, travaux et exercices d'application pendant le stage
Evaluation à chaud et attestation de stage

► Tarif

Inter 1050€ HT Intra : Nous consulter Réponse sous 48 heures

MàJ : 05/10/2021