

Gagner en efficacité dans sa relation client téléphonique

Le téléphone est à la fois un formidable et redoutable outil. Professionnaliser son approche est un gage d'efficacité pour maîtriser avec plus de facilité le fond et la forme de vos échanges et ainsi gagner en impact

PROGRAMME

ECOUTE/ EVALUATION / EFFICACITE



AVANT LA FORMATION :

Audit auprès du commanditaire Diagnostic individuel des attentes, besoins, objectifs, enjeux auprès des stagiaires

PENDANT :

Questionnaire de niveau
Feuilles d'émargement



TRAINING à chaque étape : analyse, pratique des méthodes, mise en situation , questionnaires écrits/oraux, brainstorming, jeux

PLAN d' ACTIONS PERSONNEL (accompagnement de l'intervenant)

CLOTURE :

Questionnaire d'acquis
Questionnaire de satisfaction
Certificat d'évaluation des acquis



APRES :

Questionnaires à froid
SUIVI post-formation à la demande et sur devis



CONTACTS

Intervenante : **Alexandra DAVID-ARDITE**
07 83 84 64 23
contact@adarisconseil.com

La formatrice est responsable de l'accueil, du suivi administratif et pédagogique des stagiaires de sa session.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 Maîtriser les comportements et attitudes gagnantes
- 2 Mieux prendre en compte les attentes du client
- 3 Structurer ses argumentations
- 4 Négocier un prix

PUBLIC

Tout public souhaitant mettre en œuvre des techniques de relation client par téléphone
Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter

CONDITIONS D'ACCES

Avoir un ordinateur avec un accès internet
Webcam et son actifs

MODALITES

2 jours en distanciel - 7h / jour – 2 journées consécutives
Format présentiel : nous consulter

PRE REQUIS

Pas de prérequis

Gagner en efficacité dans sa relation client téléphonique



PROGRAMME

1/ Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication commerciale

- Identifier les spécificités de la communication par téléphone et en face à face
- Tenir compte des éléments perturbateurs et déjouer les pièges
- Mettre en œuvre les clefs de communication pour ouvrir enfin les portes

2/ Soigner sa prise de contact

- Définir ses objectifs
- Mettre en œuvre les conditions requises
- Construire et expérimenter sa phrase d'accroche au téléphone
- Entrer en relation en face à face

3/ Découvrir et comprendre ses clients avec méthode et efficacité

- Développer une écoute active
- Identifier le profil de son client pour mieux s'adapter
- Mener un questionnement efficace pour comprendre les attentes et motivations d'achat :
- Reformuler pour construire une réponse adaptée

4/ Convaincre son client

- S'adapter à ses motivations d'achat
- Argumenter avec BOB et CAP
- Guider à travers les processus de décision
- Transformer les objections en opportunités

5/ Négocier

- Définir et connaître sa stratégie
- Prendre en compte la logique Gagnant Gagnant
- Maîtriser les composantes de son prix
- Valoriser sa prestation pour justifier son prix
- Savoir dire NON

6/ Faire face aux situations complexes

- Identifier les sources de conflits
- Adopter les bonnes attitudes et méthodes

LES +

Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial, négociation et management

Auteure de *Performez en Vente* – Editions VUIBERT 2021

Une pédagogie basée sur des méthodes actives

Construction d'un Plan d'Actions Personnel

METHODES PEDAGOGIQUES ACTIVES

- Brainstorming
- Jeux de rôles
- Quiz
- Jeux (plateforme Klaxoon)

DELAI D'ACCES

Inscription 1 mois avant le début de la formation pour un financement OPCO,