

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



CONTACTS

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

PROGRAMME

 **Avant la formation :**
AUDIT et DIAGNOSTIC individuel des attentes, besoins, objectifs, enjeux

Pendant la formation :

 **TRAINING à chaque étape : analyse, pratique des méthodes, mise en situation et application en environnement réel**

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

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

 **Après la formation :**
SUIVI post-formation personnalisé, à la demande et sur devis

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

LES POINTS FORTS

- + Intervenant avec 20 d'expérience commerciale et managériale. Pratique théâtrale
- + Une pédagogie basée sur des mises en situations concrètes
- + Une prestation 100% sur mesure
- + Un bilan post-formation

EVALUATION / EFFICACITE

AVANT : audit et diagnostic

PENDANT : évaluer sa montée en compétences à chaque étape

APRES : évaluation à chaud et à froid de l'atteinte des objectifs

PUBLIC

Toute personne en relation client par téléphone
Accessible aux personnes en situation de handicap

PRE-REQUIS

Aucun

MODALITES

-  2 jours en présentiel (format distanciel : nous consulter)

TARIF

Nous consulter