Développer une attitude proactive

Réf. : FAFPF2212

Public

- Tout salarié souhaitant renforcer son efficacité professionnelle

Prérequis

- Toute personne amenée à promouvoir des offres commerciales par téléphone

Objectifs pédagogiques

- Fixer des règles de conduite d'entretiens téléphoniques en appels sortants
- S'inscrire dans une démarche de professionnalisation et amélioration de pratiques

Bénéfices attendus

- Structurer un entretien téléphonique
- Conserver la maîtrise de la relation

Programme

- Les enjeux de l'accompagnement
- Les composantes de la communication téléphonique : les atouts et les aides
    - Les spécificités du téléphone
    - Les fondamentaux de la relation téléphonique (voix, posture de confiance, formulations positives, questionnement, silence, écoute, reformulation, attitudes de confort et de réassurance, structuration d'un appel sortant)
    - Les besoins des clients : les freins et motivations

FORM'ALLIANCE – Florence Lhote
9 rue de Condé 33064 Bordeaux Cedex
Tél. 06 60 86 92 69 / fllhote@wanadoo.fr / https://form-alliance33.fr
Siret : 48953034500029 / APE : 8559B / Numéro de déclaration d'activité : 72330922333

- La promotion par téléphone
    - L'organisation personnelle, matérielle et psychologique
    - Les techniques de persuasion (se présenter, rechercher le besoin, comprendre les motivations et la typologie du client, questionner, argumenter, mettre en avant les avantages et les bénéfices de l'offre, rebondir, enchaîner, répondre à une objection, une remarque, un refus, une question particulière, concrétiser les accords, conclure au moment opportun)
    - Les leviers et conditions de réussite de la promotion d'offres commerciales

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Mesure formative (test de positionnement, évaluations et validation des acquis)

Durée et modalités

- Formation en groupe
- Durée : 2 jours
- Dates et lieu : nous contacter

Moyens pédagogiques

Une pédagogie active, interrogative et participative qui s'appuie sur l'expérience, les connaissances, la pratique, le vécu et les besoins des participants

- Des échanges
- Des élaborations de scénarii d'appels
- Des entraînements pratico-pratiques
- Des plans de progression individuels
- Un renforcement de la pratique professionnelle au travers de confrontation de points de vue, exercices et mises en situations

Délais d'accès à la prestation

- FORM'ALLIANCE s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- 1 800,00 pour un groupe de 2 à 6 personnes