

Objectifs :

Rappel des fondamentaux sur la maîtrise du téléphone dans la relation commerciale avec les clients

Intégrer le rebond commercial dans la relation clients, en l'utilisant avec discernement et de façon différencié selon les circonstances

S'initier à un process d'entretien client intégrant le rebond commercial et maîtriser les différentes phases

Public concerné et prérequis :

Public cible

La formation rebond commercial par téléphone s'adresse à des professionnels de type :

Conseiller

Commercial

Manager

Pré-requis

Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux de la vente par téléphone pour suivre la formation rebond commercial

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,

Evaluation au début de la formation sur les attentes

Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques

Exercices

Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

14 heures.

11 stagiaires.

Programme :

Rappel des fondamentaux d'une communication téléphonique professionnelle de qualité

Synthèse des fondamentaux d'une communication téléphonique de qualité

Acquérir, développer, renforcer une démarche commerciale au téléphone tout au long de l'entretien

Le principe de la démarche commerciale

La « vente-conseil »
Le rapport équilibré « gagnant-gagnant »
Adopter les comportements adaptés à cette nouvelle démarche commerciale
La motivation et la détermination
L'esprit de challenge
L'assertivité
Le sens des objectifs à atteindre

Optimiser le rebond commercial adapté à la demande du client
Analyser les situations qui peuvent amener le conseiller à pratiquer le rebond commercial :
demande de renseignements, insatisfaction, réclamations'
Construire les différentes accroches possibles pour pouvoir pratiquer le « rebond commercial »
au moment le plus opportun
Connaître parfaitement ses produits et prestations pour réussir sa proposition commerciale
L'argumentation commerciale
A quel moment de l'entretien intervient l'argumentation commerciale ?
L'argumentation commerciale avec des mots vendeurs et positifs
Maîtriser le couple Besoin/Argument commercial
Le traitement des objections
Rappel sur les différentes objections irrationnelles et rationnelles
Comment les accueillir, les creuser, les traiter ? Avec quelles méthodes ?

Conclure la vente et prendre congé
A quel moment conclure la vente et l'entretien ?
Quelles sont les techniques de conclusion les plus efficaces pour obtenir l'accord du client
Que faire en cas de refus du client ? Quelle est la meilleure attitude à adopter ?
Si refus, comment garder et entretenir sa motivation intacte pour le prochain entretien ?
Assurer avec son client une prise de congé qualitative quelques soit les circonstances

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Un attestation de stage est remise à chaque stagiaire

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription maximum 15 jours avant le démarrage

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui
oui

Tarif :
520,00 €

Taux de satisfaction de la formation :
98.12