

Développer une relation client téléphonique efficace

Performance commerciale
- Ref. DCT-B



2 jours

New

Objectifs

- Maîtriser les bases de la communication téléphonique
- Avoir une démarche commerciale au téléphone
- Adapter son comportement au profil de son interlocuteur

Pédagogie

-

Pré-requis

- Aucun.

Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



Et ensuite, en option ...

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face

Programme

- **Développer des comportements efficaces**
 - Comprendre son comportement
 - Comprendre celui des autres
 - S'adapter au profil de son interlocuteur
- **La structure de l'entretien**
 - **L'accueil**
 - ✓ Se présenter
 - ✓ Identifier son interlocuteur
 - **Comprendre la demande**
 - ✓ Les questions à poser
 - ✓ Savoir faire patienter
 - **Traiter la demande**
 - ✓ Apporter des solutions
 - ✓ Personnaliser son argumentation
 - **Les cas difficiles**
 - ✓ Comment réagir
 - ✓ Les réponses à apporter
- **Conclure avec efficacité**
 - Reformuler pour valider la satisfaction du client
 - Prendre congé

Public concerné

- Hôtesse(s) d'accueil, assistant(e)s, commerciaux sédentaires, services clients, administration des ventes.