



COMMERCIAL

Communiquer par téléphone avec le client

Objectifs : Transmettre par l'entretien téléphonique l'image d'une entreprise tournée vers le client. Transformer chaque appel en une démarche active auprès du client. Recueillir les informations nécessaires pour gérer efficacement un appel et traiter commercialement les situations difficiles.	
PROGRAMME	
 Réussir un premier bon contact ⇒ Aborder sans stress la communication téléphonique ⇒ Donner une image chaleureuse  Suivre les 4 étapes de la vente par téléphone ⇒ Découvrir la structure de l'entretien, les 4 C ⇒ Découvrir les besoins du client ⇒ Argumenter, développer, proposer * Les 8 règles d'or pour convaincre * 5 solutions face aux difficultés ⇒ Savoir conclure * Comment conduire vers la conclusion * Consolider la conclusion : la validation de la décision prise, la prise de congé  Découvrir les principes de communication ⇒ Ecouter, c'est communiquer * La dynamique du dialogue « CCC » * Technique de l'écoute active et du dialogue « actif » * Le cadre de référence ⇒ Reformuler, c'est comprendre * Le test de PORTER : Quel style d'écoute pratiquez-vous ? * Les différents types de reformulation  Vendre par téléphone ⇒ Gérer les échanges * Méthodologie * Les expressions à effet défavorables ⇒ Faire face à des situations difficiles  Obtenir la vente et conclure ⇒ Prévoir les objections et anticiper les réfutations ⇒ Techniques de persuasion pour amener à un accord ⇒ Quand est-il temps de conclure : les indicateurs	Personnes concernées : Commerciaux et technico-commerciaux des membres des services SAV et ADV
	Pré requis : Aucun
	PEDAGOGIE
	Le Formateur Très expérimenté dans la formation accueil.
	Parcours pédagogique Mise en place d'une pédagogie interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. Elle s'appuie sur la participation de chacun. Les participants sont régulièrement sollicités par <i>des brainstormings ; des mises en situation analysées en commun ; des engagements individuels ; nombreux exercices réalisés en équipes</i>
	Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.
	Tarif Inter entreprise par personne
	2 jours
	1 150 €
	Réf : CO035

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com