

Formation vendre au téléphone

Le centre de formation Royer Robin Associés vous forme à la fonction accueil et vente téléphonique dans le cadre de notre offre de formation en commerce et vente. Découvrez le programme et n'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus ! Lieux de formations possibles : Montpellier et France entière

Tarifs : 1900 € en formation individuelle – 2200 € pour un groupe de 2 à 12 personnes - programme de formation personnalisable

2 jours (14 heures) □

Analyser les besoins de chaque stagiaire

Les techniques de base de la communication

- L'écoute active, le questionnement et la reformulation
- La voix, le ton, le langage verbal et non-verbal
- L'apport de la C.N.V. d'après M. Rosenberg et T. D'Azebourg

Test : Assertivité et écoute active

Outils : C.N.V.

Comprendre les mécanismes du stress

- Le stress : une réaction d'adaptation de l'organisme d'après les travaux du Dr. Hans Selye
- Les manifestations physiques et psychiques, les signes cliniques
- Les conséquences d'un niveau de stress trop élevé - Loi de Yerkes et Dodson
- Les signes du Burn-out / Bore-out / Brown-out

Test : Autodiagnostic - mon niveau de stress – ma résistance au stress

Savoir être

- Disponibilité dans l'attitude
- Les attitudes à adopter
- Etre positif pour convaincre et faire adhérer
- Etre à l'écoute
- La capacité d'improvisation
- Se mettre en scène et se motiver
- La gestion du stress et du trac
- Les apports du sociologue Dr. A. Maslow et de l'Analyse Transactionnelle Dr. Stephen Karpman et le concept de la « résistance aux changements » du Dr. Elisabeth Kübler-Ross

L'accueil téléphonique

- Les premiers instants – Loi des 4 X 20
- La dynamique de l'entretien et le respect du temps
- Typologie de ses interlocuteurs
- Niveau d'exigence et critères de satisfaction
- Détenir les informations nécessaires
- Renseigner, rassurer, positiver
- Gérer les situations d'attente et d'affluence
- Réagir aux objections
- Traiter la réclamation client : Type - Méthode

Vendre au téléphone

- L'Image de la société
- La connaissance des produits
- Les outils d'organisation (fichiers, fiches contacts, bases de données, outils de suivi...)
- L'argumentaire et la liste des réponses aux objections
- Valider les propositions ou l'engagement par la reformulation
- Conclure et prendre congé
- Se remobiliser après un échec

Outils : Visualisation – Pensées « Méthode COUET » - Energétique

Auto diagnostic, préconisations et axes de progrès personnalisés

Mise en application et cas pratiques tout au long de la formation

Bilan de la formation : logistique de la session, animation, programme et formateur.

Objectifs & Pédagogie

Pédagogie de la formation :

Apport de connaissances clés et d'informations essentielles

Analyse personnalisée des retours d'expérience

Coaching individuel

Fiches techniques

Tests de personnalité

□ Mise en situation et entraînements sur des cas vécus par les stagiaires

□ Jeux de rôles et applications à des cas concrets.

Objectifs de la formation :

- Optimiser leur communication.
- Etre plus performants dans une démarche commerciale au téléphone.
- Accroître leur qualité d'écoute et de conviction, d'apporter de la motivation et du dynamisme
- Maîtriser la réfutation des objections
- Savoir détecter, analyser et réguler les sources de tensions personnelles et de ses interlocuteurs dans les échanges.
- Disposer d'outils pour gérer son stress et celui de ses interlocuteurs

- Disposer d'outils pour gérer son stress et celui de ses interlocuteurs.
- Savoir instaurer un climat de confiance tout en s'affirmant.
- Savoir adapter sa posture et son mode de communication.
- Adopter des méthodes, des outils et des réflexes pour gérer les situations professionnelles.

Public & Pré-requis

Public et pré-requis de la formation Perfectionnement de l'accueil téléphonique

Toute personne souhaitant perfectionner ses compétences en situation téléphonique.

Financement de la formation

Cette formation est destinée aux salariés d'entreprise et peut être financée par votre OPCO. Elle n'est pas éligible au CPF. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus de renseignements sur les financements de votre formation.

Informations pratiques

Informations pratiques sur le déroulement de la formation

La formation Perfectionnement de l'accueil et de la vente téléphonique peut se dérouler à Montpellier dans nos locaux, quartier Près d'Arènes, dans vos locaux, ou dans une salle de formation proche de votre zone d'activité, partout en France.

Si vous souhaitez une information préalable pour personnaliser votre programme de formation, dans le cadre d'une formation en groupe, vous pouvez nous contacter par Téléphone au 04 67 13 22 60, ou via SKYPE ou autre système de Visio-conférence.

Calendrier

Nous vous proposons cette formation en accompagnement individuel ou en groupe selon vos disponibilités et celles de nos formateurs.

Vous pouvez nous contacter pour la planification de votre parcours ou pour plus de précision par téléphone au 04 67 13 22 60.