

Conseiller et vendre au téléphone et créer une relation durable

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les étapes d'un entretien téléphonique
- Argumenter pour mettre en avant le bénéfice client plutôt que le produit/service
- Perfectionner son écoute pour poser les bases d'un dialogue de qualité
- Fidéliser en faisant d'une contrainte client en après-vente une force commerciale

Public : Toute personne amenée à conseiller un client par téléphone dans le but de vendre un produit ou un service, de fidéliser, d'assurer le service après-vente.

Prérequis
Aucun

Durée
2 jours - 14h - présentiel

Participants
6 à 10

Dates intra
Nous contacter

Programme

Journée 1

- Les spécificités de la relation client téléphonique
 - Connaître étapes d'un entretien de vente, le cadrage d'un entretien
 - Identifier les points communs et différences des appels entrant/sortant
- Une prise de contact efficace
 - Les premiers mots, les 5 critères de la voix
 - Personnaliser l'interlocuteur
- Comprendre la demande, clarifier le besoin
 - Combiner l'écoute passive et l'écoute active
 - Pratiquer le questionnement avec dextérité, utiliser la reformulation et la prise de notes structurée
 - Poser les jalons d'une proposition additionnelle - complémentaire

Journée 2

- Proposer une solution adaptée
 - Argumenter et convaincre par les bénéfices (CAB)
 - Démontrer l'adéquation de la solution au besoin
 - Analyser les leviers de motivation, s'adapter aux différents profils (SONCASE)
- Traiter les objections
 - Différencier les objections et les anticiper
 - Les différentes techniques de réponse
 - Associer le client à la recherche d'une solution
- Conclure et engager le client
 - Repérer les signes d'adhésion et engager le client au bon moment
 - Identifier les actions de fidélisation adaptées, s'inscrire dans le temps et le calendrier client

➡ À l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de vendre un produit ou un service, de fidéliser, d'assurer le service après-vente par téléphone.

Conseiller et vendre au téléphone et créer une relation durable

Méthodes pédagogiques

- Formations/actions s'appuyant sur les expériences des participants
- Progression pédagogique affinée par l'alternance d'exposés interactifs, de travail individuel, d'ateliers sous-groupes, de simulations et de débriefings collectifs
- Intégration de séquences Ludo-pédagogiques (jeux de rôles, simulations) : usage structuré du jeu pour engager, expérimenter en sécurité et ancrer durablement des compétences immédiatement transférables au poste

Moyens pédagogiques

- Exercices transverses et situations spécifiques
- Support de formation synthétique reprenant l'essentiel des apports

Évaluation et validation des acquis

- Évaluation de préformation
- Évaluation des acquis en cours de formation (ateliers de cas pratiques)
- Évaluation de satisfaction des participants à chaud
- Attestation de présence

Inscription

- Validation de l'inscription par bon de commande et convention de formation
- Prise en compte de l'accès aux personnes en situation de handicap, après échanges et ajustements nécessaires

Compétences de la formatrice : Denise Germanaud

- Master Formation – CNAM (2005)
- Master Coach – Institut de Coaching International, Genève (2016)
- 19 années d'expérience pédagogique en conception et animation de stages
- 17 années salariées à des postes transverses et à responsabilités managériales

Vos attestations

- Une attestation d'assiduité est remise au stagiaire ayant participé à l'ensemble de la formation
- Un certificat de réalisation est délivré à l'entreprise