

# “ Vente au téléphone ”

## Le service client : Votre Valeur Ajoutée

### PROGRAMME

#### LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

- Déterminer les éléments et les critères d'un service client
- Identifier les compétences outils et les attitudes nécessaires à un échange performant
- Mettre en confiance et favoriser l'expression du demandeur, créer une relation
- Améliorer sa communication orale (techniques de communication : écoute active, questions ouvertes, synthèse et reformulation)
- Connaître les cinq règles de la communication
- Développer sa capacité d'écoute, être empathique
- Adopter un langage clair et concis, le choix des bonnes formules et des mots justes pour être efficace
- Gérer les demandes de renseignements, les réclamations
- Savoir accompagner, guider, informer, rassurer par la voix

#### Le suivi client et la télévente

- Vendre par téléphone : identifier les besoins du client
- Détecter la volonté d'achat
- Analyser la demande pour mieux y répondre
- Avoir le sens de l'initiative pour apporter la solution la mieux adaptée
- Développer une attitude pro active
- Utiliser le guide d'entretien de vente : l'identification, la présentation, le prétexte, l'autorisation, l'activité, l'accroche, la découverte, la préconisation, l'objection/la négociation, la conclusion
- Répondre à la demande client : tableau récapitulatif des langages
- Conclure l'entretien : les types de conclusions



#### Public concerné

*Toute personne amenée à accueillir et à vendre au téléphone : standardistes, hôtesse et responsables d'accueil, secrétaires, assistantes...*

**Prérequis : aucun**

#### Objectifs

*S'adapter aux différentes situations d'accueil, aux différents types de public et gérer les contacts difficiles.*

*Apporter un réel savoir-faire dans la gestion et le suivi de la clientèle par téléphone afin d'améliorer la capacité d'une entreprise ou d'un établissement à répondre aux besoins des clients*

**Durée : 16 heures réparties sur 2 jours consécutifs en présentiel / 14h à distance**

**Coût net : 1290 €/pers pour 2 jours**

**Modalités et délais d'accès : 48h**





Organisme de formation  
Tél 06 09 13 57 95

Mail [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu)

**Les moyens pédagogiques :**

- Tour de table pour recueillir les attentes des participants
- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

**L'évaluation des acquis :**

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

**La sanction de la formation :**

- Attestation de fin de formation

**Les + pédagogiques:**

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de **construire** un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

Nous accueillons tout type de public et sans distinction.

Cependant, si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée.

Afin d'organiser votre venue dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter au 06.09.13.57.95

**Nous trouverons des solutions pour vous accueillir au mieux.**

**Gérer les situations et les comportements difficiles**

- Faire face calmement aux oppositions
- Réagir aux différentes objections de façon professionnelle
- Gérer mes émotions et celles de mon interlocuteur
- Gérer les contacts et les situations difficiles : les 10 étapes pour gérer un mécontent
- Désamorcer les tensions et déjouer les techniques d'intimidation
- Savoir rester ferme et courtois
- Gérer les impatientes
- Faire face à Monsieur Agressif, Monsieur Bavard, Monsieur menteur...

[www.forma2.eu](http://www.forma2.eu)