Téléphone : maîtrisez la vente et vos échanges

CONCERNE
Technicien SAV
Assistant des services commerciaux et/ou administratifs
Commercial sédentaire, administration des ventes
Opérateur Hot Line

PRÉREQUIS
Aucun prérequis n'est nécessaire

OBJECTIFS
- Maîtriser la relation téléphonique à partir des acquis de base : accueil, prise en charge, solution
- Appréhender les comportements propres à la relation commerciale
- S'imprégner des méthodes liées à la solution de problèmes
- Acquérir les capacités à reformuler, synthétiser
- Prendre congé chaleureusement
- Transmettre l'image d'une entreprise attentive à son interlocuteur
- Recueillir les informations nécessaires, gérer efficacement un appel
- Traiter chaque appel par une démarche active

DURÉE **SANCTION**
2 jours Attestation de compétences

PÉDAGOGIE
Analyses de cas. Sketches et entraînements qui permettent de prendre conscience de ses comportements en situation réelle. Identifier ses points forts et se fixer des objectifs de progrès dans son activité quotidienne.

INTERVENANT :
Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :
En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.
En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.
Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.
Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.
Feuille de présence.
Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

ACCESSIBILITE :
Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email info@gedaf.fr

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :
Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

LIEU
EN ENTREPRISE
Albertville – Annecy – Avignon – Bourg en Bresse – Chambéry – Grenoble - Lyon – Mâcon - Roanne – Saint Etienne – Valence ...

CONTENU DÉTAILLÉ

Donner une image positive dès le premier contact
Acquérir les bons réflexes : sourire, écouter, personnaliser ses expressions
Maîtriser les règles de la communication : questions, reformulation, traitement des objections
Pérenniser l'image de l'entreprise par des mots, des expressions positives
Recevoir un appel
Accueillir : les premiers mots à utiliser
Poser les bonnes questions pour identifier la demande
Traiter la demande ou transférer l'appel au bon interlocuteur
Traiter les cas difficiles : bavards, agressifs, réclamations, litiges, demandes de conditions préférentielles, etc
Conclure commercialement
Émettre un appel
Préparer l'entretien, définir l'objectif
Créer le contact : se présenter et présenter sa société rapidement
Annoncer l'objet de son appel
Transmettre les informations en les valorisant
Traiter les situations complexes : modifier un délai de livraison, d'intervention, de SAV, annoncer une hausse de tarif, réclamer un paiement
Terminer l'entretien positivement
Gérer une action de relance téléphonique
Comment planifier son action : relances d'impayés
Études auprès d'un groupe de clients, opérations d'information d'un ensemble de clients
Construire son guide d'entretien
Relancer les clients et assurer le suivi de son action
Nos centres de formation : Valence – Grenoble - Chambéry