

La relance téléphonique

I) Objectifs

1. Comprendre l'outil téléphone : exploiter ses avantages et éviter ses pièges.
2. Développer (ou découvrir) l'écoute active afin d'être plus efficace lorsque vous communiquez.
3. Maîtriser des méthodes de découverte des besoins du client et d'argumentation.

II) Publics visés

- Les commerciaux
- Les vendeurs

III) Programme

1. Maîtriser la communication professionnelle au téléphone.

- Travail sur la voix, grâce à des techniques ludiques d'improvisation.
- Comprendre et s'appropriier son fonctionnement, ses possibilités, maîtriser son débit de parole.
- Apprendre le langage normalisé au téléphone : vocabulaire et expressions régulièrement remis à jour par notre partenaire Phone Régie, leader français de l'accueil téléphonique en entreprise.
- Comprendre le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone.
- Privilégier l'écoute active, comprendre son intérêt.
- Eviter les pièges de la communication rapide au téléphone.

2. Convaincre et argumenter

- Transformer une information en avantage client pour être convainquant.
- Créer, ensemble, un scénario vivant et personnalisé.
- Cerner rapidement les besoins psychologiques différents des individus afin de mieux adapter sa réponse. Le travail porte sur 6 personnalités différentes.
- Préparer des réponses adaptées aux objections les plus fréquentes.
- Garder jusqu'au bout le leadership de l'appel.

3. Conclure

- Recentrer le sujet.
- Apprendre des techniques de reformulation.
- Obtenir un accord.
- Tenir ses objectifs.

4. Bien gérer des situations difficiles

Comprendre et maîtriser l'**assertivité**.

IV) Durée

2 jours

V) Pédagogie

- Les techniques d'improvisation permettent de revoir nos habitudes de communication.
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, le support vidéo est un outil indispensable. En effet, il renvoie un retour objectif de la situation et permet de prendre conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.

VI) Les plus de cette formation

Chaque phase de l'entretien fait l'objet d'un apprentissage (ou approfondissement) de connaissance par des techniques éprouvées et une mise en situation lors de sketches de vente. Pour les 2 parties les plus importantes, les sketches sont filmés et le formateur assure un retour d'information avec un commentaire détaillé des validations et des points à travailler.