

Développement commercial vente

Public :

Prérequis : aucun
Assistants commerciales, Télé-conseillers, Opérateurs, Hotliners,
Commercial sédentaire.

Objectifs :


Comprendre la demande du client et la prendre en charge avec
professionnalisme pour un service client de qualité.
Savoir anticiper et découvrir les besoins du client.
Etre en capacité de proposer des solutions et de relayer le suivi commercial
du contact.

Les plus pédagogiques :


Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et
savoir-être.
Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels
en lien avec la thématique traitée.
Groupe de 4 à 12 personnes
Formateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs
compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

Validation / Certification :

Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices
d'application...)
Évaluation des connaissances acquises en fin de formation.
Attestation individuelle de fin de formation

INFORMATION 2 jours, 14h

Horaires de formation :
8h30-12h30 - 14h-17h

 625 Euros net**Nantes**

- 3, 4 février 2020

- 17, 18 octobre 2020

Contenu de la formation

La communication au téléphone

Le langage propre à l'outil : comment compenser le non-visuel (la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire)

Comment établir dès les premières secondes un climat de confiance

Les techniques d'un entretien commercial réussi

Développer l'écoute, phase essentielle, souvent escamotée

L'art de poser les bonnes questions pour découvrir son interlocuteur et ses motivations

Renseigner - Proposer - Accrocher

Répondre aux objections : les prévoir pour mieux les maîtriser

Conclure et prendre congé

Raccrocher toujours sur une note positive et dynamique

Les différentes applications

Rappel des règles de base de l'accueil téléphonique de qualité

La demande de renseignements et "l'accroche"

La prise de commande : savoir provoquer une vente additionnelle, complémentaire ou substitutive

Savoir sortir de la "routine" verbale pour anticiper des besoins chez le client

Les relances après devis : à quel moment relancer un devis ?

Savoir anticiper des situations délicates telles que : demandes supplémentaires, retard de décision, mise en concurrence

Les relances après mailing ou couponning : le rythme de l'envoi du courrier, le moment de la relance téléphonique, le schéma de l'entretien

Le traitement des situations complexes : les litiges, les réclamations

Comment dédramatiser l'aspect affectif de la réclamation en trouvant les mots et le ton juste au bon moment

Traiter avec professionnalisme les litiges : savoir allier souplesse et fermeté

Evaluation :

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.