

Développement commercial vente

Public :

Prérequis : aucun

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique et/ou physique dans l'entreprise.

Objectifs :

.Transmettre par la qualité de l'accueil téléphonique et/ou physique, l'image d'une entreprise orientée vers la satisfaction client (adaptation aux attentes et fidélisation).

.Acquérir les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil.

Les plus pédagogiques :

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Une méthode active et participative s'appuyant sur :

- Des travaux de sous-groupes où les participants échangent leurs pratiques, s'approprient les méthodes et outils préconisés,
- Des mises en situation filmées inspirées de leur quotidien professionnel afin de travailler leur langage, leur voix, leur sens de la repartie,
- Des temps de restitution permettant des auto-diagnostics et des temps d'analyse collective,
- L'élaboration d'un plan d'action individuel comme support du travail.?

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

- 28, 29 mai 2020

St-Nazaire

- 28,29 novembre 2019

Contenu de la formation

LES ESSENTIELS POUR DEVELOPPER VOTRE SENS DE L'ACCUEIL

Par téléphone

Identifier et travailler la voix
Le sourire
Savoir s'exprimer
Adopter le langage positif

En face à face

Savoir s'observer et observer les autres
Le positionnement, la posture
Les distances de communication
Le regard
Les attitudes à favoriser ou à bannir?

DES METHODES POUR AMELIORER VOTRE SAVOIR FAIRE

L'écoute Active

Être à l'écoute de soi (stress, gestion de son énergie?)
Savoir écouter l'interlocuteur (verbal, non verbal?)
Rechercher le positif
Pratiquer le résumé mental

Des outils supplémentaires

Le questionnement
La reformulation
Rappel des techniques de gestion d'appel

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.