

LE TÉLÉPHONE EST UN OUTIL INCONTOURNABLE. IL PEUT ÊTRE D'UNE EFFICACITÉ REDOUTABLE ; À L'INVERSE IL PEUT FAIRE ÉCHOUER UNE VENTE OU UNE NÉGOCIATION EN QUELQUES SECONDES S'IL EST MAL UTILISÉ.



OBJECTIFS

Maîtriser les différentes étapes de l'entretien téléphonique.
Trouver les mots justes pour établir un bon contact.
Passer le « barrage de l'accueil »
Traiter les objections.
Conclure.

POUR QUI ?

Toute personne, commerciale ou non, en contact téléphonique avec des clients.

Vendeur (prise de rendez-vous)

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire.

DURÉE

1 journée de 7 heures

EVALUATION DE LA FORMATION

Grille d'évaluation de compétences

LES PLUS / MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Exposé de méthodes et conseils pédagogiques.
Partage d'expériences.
Mise en situation afin de faciliter l'acquisition.
Mise en pratique dans l'environnement réel du stagiaire
briefing / action / débriefing

PROGRAMME

- Les spécificités de l'outil téléphone : ses forces / ses limites, les différentes applications.
- Se mettre en condition pour être efficace au téléphone : préparer son entretien, préparer son accroche / définir ses objectifs (objectifs prioritaires / objectifs de replis).
- Mettre au point son propre guide d'entretien afin de traiter les objections.
- Le téléphone comme outil de fidélisation et de développement.
- Savoir garder le contact avec son réseau : ses prescripteurs / ses partenaires.
- Relancer au bon moment.
- Cadrer la suite d'un entretien.



Formation accessible



Délai d'accessibilité : 3 semaines



Possible à distance

TARIF EN INTER
500 € HT

TARIF EN INTRA
Sur devis

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE



Sébastien MARGUIN

Ingénieur de formation. Enseignant en BTS. 23 ans d'expérience

04 86 80 41 99

contact@gest-com.fr / www.gest-com.fr

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

QUALITÉ DE LA FORMATION

Sébastien MARGUIN est certifié Qualiopi. Cela signifie le respect d'un processus qualité strict et rigoureux tout au long de la formation qui font l'objet d'une évaluation détaillée par les participants