

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

En émission d'appels, établir une relation professionnelle adaptée avec un client potentiel pour obtenir un rendez-vous.

❖ Profil du participant :

Tout collaborateur ayant à prendre des rendez-vous dans une démarche commerciale performante et de qualité

❖ Pré requis :

Avoir des aptitudes commerciales et le goût du challenge

❖ Durée :

2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

❖ Dates :

Consultez notre site web :
www.magnetic-formation.com

❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

❖ Prix par participant :

350 € HT par jour

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises

Assistance illimitée offerte par téléphone ou par mail

Contenu pédagogique

Réflexion préalable

Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client
Définir une charte de bonne conduite
Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif
Ecouter et développer son empathie
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation
Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique
Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace
Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

Le déroulement de l'action commerciale

Adapter son scénario et préparer son objectif
Passer les barrages
Se présenter et identifier l'interlocuteur : attirer l'attention grâce à une présentation complète, précise et soignée
Découvrir : savoir préparer la première question pour engager le dialogue
Argumenter : construire un entretien court et clair
Lister, analyser et traiter les objections : maîtriser les règles de traitement des objections
Consolider le rendez-vous et conclure
S'adapter à tout interlocuteur : B to C, B to B etc.

Méthode pédagogique

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives.

L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques.

Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en en pratique lors des exercices.