

LE TÉLÉPHONE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ COMMERCIALE



Objectifs

- Les subtilités des échanges commerciaux par téléphone
- Avoir un état d'esprit positif tourné vers le client
- Comprendre l'enjeu des échanges téléphoniques, dans la relation client
- Se donner les moyens de connaître son client, son environnement et ses attentes

Public visé :

Commerciaux
Managers commerciaux
Toutes personnes ayant une mission d'assistance commerciale

Durée / Rythme :

14h / 2 jours

Prérequis :

Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...

Modalités :

Formation en présentiel, distanciel ou mixte

Suivi et Evaluation :

Contrôle continu (exercices, quizz...)
Émargement feuille de présence
Certificat de réalisation

Tarif Intra :

Nous consulter
(Min 1 à 10 stagiaires)

Délai d'accès :

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

Contact :

contact@envoll.fr
04 42 92 29 72

Accessibilité :

[Cliquez ici](#)



Gérer la prise de contact au téléphone

- Se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Adapter son message sur le fond et la forme par rapport à ses interlocuteurs, l'importance de l'écoute et de l'empathie
- Faire vivre sa voix, le volume, le ton, le rythme, le sourire

Savoir transmettre les informations clés

- Mettre en valeur les arguments importants sur ses produits
- Réussir la découverte du besoin

Penser action, solution et fidélisation

- Apporter des réponses percutantes face aux objections.
- Travailler ses techniques de questionnement
- Pratiquer la reformulation
- Défendre son prix
- Intégrer et exploiter à bon escient les expressions et les mots positifs pour être rassurant et persuasif

Mettre en œuvre une démarche proactive pour fidéliser

- Orienter l'entretien vers une prise de commande, voire une vente additionnelle
- Maîtriser la notion d'assertivité dans l'approche commerciale