

# Optimiser la relation client au téléphone

## PUBLIC

Toute personne souhaitant professionnaliser ses entretiens téléphoniques

## OBJECTIFS

- Développer ses compétences relationnelles et commerciales au téléphone
- Acquérir une méthode pour savoir accueillir et relancer un client au téléphone

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et personnalisée : simulations d'entretien en réception et en émission d'appels, apports et échanges d'expériences, création d'un guide d'entretien personnalisé.

## PROGRAMME

- Les spécificités de la communication au téléphone
- Les techniques d'un entretien commercial réussi
- Les techniques de questionnement
- Renseigner, proposer, accrocher par son argumentation
- La réponse aux objections
- La prise de congé
- En émission et en réception d'appel : acquérir ou fidéliser le client
- Gérer les situations délicates



Disponible en anglais

DURÉE (INTRA ET INTER)

2 jours

DATES DE L'INTER

ANGERS

13 - 14 juin 2011

PARIS

10 - 11 février 2011

13 - 14 octobre 2011

TARIF INTER

850 € net par participant par module de 2 jours

# Prendre des rendez-vous efficacement

## PUBLIC

Toute personne souhaitant professionnaliser sa prise de rendez-vous

## OBJECTIFS

- Optimiser sa démarche de prospection au téléphone
- Acquérir les techniques de prise de rendez-vous au téléphone

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et personnalisée : simulations d'entretien en réception et en émission d'appels, apports et échanges d'expériences, création d'un guide d'entretien personnalisé.

## PROGRAMME

- La communication au téléphone
  - Le téléphone comme outil de vente
  - Le langage propre à l'outil
  - Développer l'écoute, phase essentielle de l'entretien
  - Communiquer l'enthousiasme
- Les techniques de prise de rendez-vous
  - La préparation de la démarche de prospection
  - La structure de l'appel en émission
  - Le choix des fichiers, le ciblage, le décideur
  - La gestion du stress et la confiance en soi
  - La construction d'un argumentaire personnalisé
  - Le traitement des objections
  - La prise de congés sur une note positive
  - L'organisation du suivi

DURÉE (INTRA ET INTER)

2 jours

DATES DE L'INTER

PARIS

26 - 27 mai 2011

15 - 16 septembre 2011

TARIF INTER

850 € net par participant par module de 2 jours

