

# COMMERCIAL

## Le téléphone au service de l'efficacité commerciale

Référence : ACLTELEFFC

PLAN DE COURS

<b>Objectifs</b> : Comprendre la demande du client et la prendre en charge avec professionnalisme pour un service client de qualité. Savoir anticiper et découvrir les besoins du client. Être en capacité de proposer des solutions et de relayer le suivi commercial du contact.	
<b>Prérequis</b> : Aucun prérequis n'est nécessaire	
<b>Public</b> : Assistantes commerciales, téléconseillers, opérateurs, hotliners, commercial sédentaire	
<b>Niveau</b> : Débutant	<b>Durée standard</b> : 2 jours
<b>Pédagogie</b> : alternance d'apports théoriques et nombreux exercices de mise en pratique	
<b>Moyens pédagogiques</b> : outils pédagogiques adaptés, ordinateur et vidéoprojecteur pour l'animateur	<b>Évaluation des acquis</b> : Mise en pratique à l'aide d'exercices en autonomie avec retours individuels et collectifs
<b>Suivi après formation</b> : • Certificat de stage • Bilan de formation rempli par le formateur	• Évaluation de satisfaction à chaud remplie par l'apprenant • Un ouvrage de référence (remis en formation)

*Nos plans de cours standards sont adaptables sur demande tant en termes de contenu que de durée : nous contacter*

### Contenu standard

Les titres en gras feront l'objet de l'évaluation des acquis

La mise en pratique régulière, et dans un délai court, suite à l'action de formation est une condition de réussite

	Cocher les OBJECTIFS	
	définis lors du tour de table	traités durant la formation
<b>Comprendre la communication au téléphone</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adopter le langage propre à l'outil où comment compenser le non-visuel (la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Établir dès les premières secondes un climat de confiance.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Utiliser les techniques d'un entretien commercial réussi</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développer l'écoute .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poser les bonnes questions .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renseigner - Proposer – Accrocher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre aux objections .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conclure et prendre congé .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Connaitre les différentes applications</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demander les renseignements et "l'accroche" .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provoquer une vente additionnelle, complémentaire ou substitutive .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir de la "routine" verbale pour anticiper des besoins chez le client.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relancer après devis .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anticiper des situations délicates (demandes supplémentaires, retard de décision, mise en concurrence) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relancer après mailing ou couponing (le rythme de l'envoi du courrier, le moment de la relance téléphonique, le schéma de l'entretien) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les situations complexes (les litiges, les réclamations) et savoir allier souplesse et fermeté .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compléments : .....

.....

.....