Formation « Relation client : gestion des appels commerciaux »

Formateur : Vincent FORAISON
Entreprise : You'Nivers
Adresse : 52 rue Jean Moulin – 42300 ROANNE -T.04.77.71.58.03 / T.06.11.15.65.51
SIRET : 50137033200030
Déclaration de formation n° 82 42 02292 42 auprès du préfet d'Auvergne Rhône-Alpes
Certificat Qualiopi n°2020/90215.1 du 31/12/2020 valable 4 ans.

Public concerné
Débutant – Dirigeant ou salarié TPE-PME

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : dans la mesure du possible, nous adaptons nos dispositifs de formation. Vous pouvez contacter notre référent handicap au 04 77 71 58 03.

Prérequis
Connaissance de base de l'utilisation d'un téléphone et de la communication orale.
Aucune connaissance préalable en gestion des appels téléphoniques commerciaux n'est requise.

Objectifs :
Comprendre les bases de la relation client par téléphone
Développer des compétences pratiques en communication et gestion des appels
Améliorer la gestion des clients et les performances commerciales

Points forts :
Formation Pratique et Interactive
Adaptée aux TPE
Suivi Personnalisé

Durée formation : 2 jours ou sur mesure en fonction besoin client

Tarif : Formation en présentielle individuelle et sur-mesure : 120 € HT/heure // Formation en Intra ou Inter : nous consulter

Méthode mobilisée :

Modalités Pédagogiques
Formation individuelle en présentielle dans les locaux de l'OF

Cours théoriques : Apports de connaissances fondamentales
Travaux pratiques : Études de cas, projets, simulations
Ateliers interactifs : Jeux de rôles, Echange d'expérience

Moyens techniques :
Mise à disposition d'une salle de formation.
Mise à disposition d'un Ecran TBI et ou ordinateur équipé avec les logiciels dont la formation fait l'objet)
Une connexion Internet
Possibilité de prendre son ordinateur personnel

Méthode d'évaluation et de suivi
Evaluation
Cas pratique - Quizz
Enquête de satisfaction à chaud

Suivi
Feuille d'émargement et/ou attestation de fin de formation

PROGRAMME DETAILLÉ

Introduction et Fondamentaux de la Gestion des Appels Téléphoniques Commerciaux Introduction à la Relation Client par Téléphone Importance de la relation client pour les TPE Rôle des appels téléphoniques dans la stratégie commerciale *Cas Pratique : Jeu de rôle pour identifier les attentes des clients lors d'un appel commercial* Techniques de Communication Téléphonique Les bases de la communication verbale et non verbale Écoute active et questionnement *Cas Pratique : Exercices d'écoute active et de reformulation* Préparation des Appels Commerciaux Objectifs de l'appel et planification Création d'un script d'appel *Cas Pratique : Élaborer un script d'appel pour une offre ou un service spécifique* Gestion des Objections et Réponses aux Questions Identifier et comprendre les objections courantes Techniques pour répondre efficacement aux objections *Cas Pratique : Mise en situation pour traiter des objections et questions fréquentes*	7 heures
Techniques Avancées et Applications Pratiques de la Gestion des Appels Téléphoniques Commerciaux Techniques de Vente par Téléphone Argumentation commerciale et valorisation des bénéfices Techniques de closing *Cas Pratique : Simulation d'appels pour pratiquer les techniques de vente et de closing* Gestion des Clients Difficiles Comprendre les comportements difficiles Techniques pour désamorcer les situations conflictuelles *Cas Pratique : Jeux de rôle pour gérer des clients difficiles ou mécontents* Utilisation des Outils de Suivi et de CRM Importance du suivi des appels et de la gestion des contacts Introduction aux outils CRM *Cas Pratique : Enregistrer et suivre un appel dans un logiciel CRM* Analyse et Amélioration des Performances Suivi des indicateurs clés de performance (KPI) Techniques d'auto-évaluation et d'amélioration continue *Cas Pratique : Analyse d'un appel enregistré et identification des points d'amélioration*	7 heures