

Dynamiser son activité commerciale par téléphone

OBJECTIFS

- ✓ Optimiser son utilisation du téléphone dans son activité commerciale
- ✓ Valoriser l'image de l'entreprise grâce au téléphone
- ✓ Améliorer le service rendu au client grâce à une utilisation optimale du téléphone

CONTENUS

■ Le téléphone – Outil déterminant de l'action commerciale

- Avantages et inconvénients
- Les principes (écoute, questions, reformulations)
- Conseiller et vendre
- Relancer / dépanner
- Représenter et valoriser son entreprise et ses produits.
- Faire une bonne première impression.
- Donner envie au client
- Identifier le besoin par un questionnement ciblé
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance
- Communiquer pour convaincre
- Valoriser la solution identifiée
- Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé
- Susciter la décision
- Valider la satisfaction du client

■ S'organiser avant de téléphoner

- Les actions à mener en amont de l'entretien téléphonique
- Créer/identifier les outils de son suivi commercial

■ Les attitudes à adopter au téléphone

- Travailler son écoute / développer son potentiel verbal
- Savoir conclure efficacement son appel. Prendre congé avec cordialité

■ Gérer les appels entrants

■ Emettre des appels

- Prospecter / obtenir un rendez-vous / relancer

MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthode participative alternant des étapes d'explications et de mises en situation.

ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI

Cette formation est animée en présentiel. Le formateur communique à l'issue de la formation une adresse mail permettant d'accéder à un support technique en lien avec le cours.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des compétences acquises réalisée à l'issue de la formation. Délivrance d'un Certificat de Compétences émis par Sb Formation.

EJ.02.2023

PUBLIC

Particulier ou salarié souhaitant acquérir des techniques pour développer son efficacité téléphonique

PRE-REQUIS

Cette formation ne requiert pas de prérequis spécifique.

MODALITES DE FINANCEMENT

Plusieurs modalités de financement possible selon votre situation : autofinancement, OPCO...

DUREE

14 heures – 2 jours

Ces jours de formation peuvent être consécutifs ou non en fonction de vos besoins

DELAIS D'ACCES

Formation à la carte. La date de démarrage est négociée au moment de la signature du devis.

TARIF

Nous consulter : tarif différent selon les modalités de participation choisies : inter, intra, cours particulier... Vous pouvez vous référer au devis fourni avec ce plan de formation

INTERVENANTS

Intervenant spécialisé en techniques de communication

VALIDATION

Des exercices de mise en situation vous permettront d'identifier les compétences acquises. Certificat de compétences délivré par Sb Formation

DATE ET LIEU

Nous consulter pour connaître les dates de formation

Formation proposée au centre de formation :

9, avenue Jean Bertin 21000 DIJON

Formation possible sur d'autres lieux à votre demande.

ACCESSIBILITE

Toutes les formations Sb sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez le référent handicap Sb.

CONTACT

Laetitia PAUGET

Relation entreprise Sb Formation

Tel : 03-80-70-12-06

Mail : laetitia.pauget@groupe-sb.org

Procédure d'accès à la formation :

Cette formation est accessible après signature d'une convention de formation et après acceptation des conditions générales de vente de Sb Formation.

Les étapes d'inscription sont les suivantes :

1. Identification lors d'un contact des besoins de formations spécifiques du demandeur.
2. Envoi par Sb Formation du programme de formation et d'un devis.
3. Retour du devis signé et acceptation des modalités de déroulement de l'action.
4. Réception par le demandeur de la convocation à la formation.
5. Démarrage de la formation.

Votre contact durant la formation : Laetitia PAUGET

Public en situation en handicap :

Sb Formation vous propose de contacter son référent handicap qui vous accompagnera dans les différentes démarches visant à faciliter votre accueil en formation.

Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences :

Sb Formation réalise également des actions permettant de valider un/des blocs de compétences ciblés par cette formation dans le cadre d'un dispositif qualifiant de longue durée permettant la délivrance d'un diplôme ou d'un certificat.

Equivalences : Cette formation ne donne pas lieu à une équivalence.

Passerelles : Cette formation est une composante du cursus vente-commerce proposé par Sb Formation.

Suites de parcours :

Cette formation peut être complétée par d'autres modules permettant l'acquisition et le perfectionnement de compétences complémentaires.

L'ensemble de notre offre de formation est publiée sur le site internet Sb Formation à l'adresse www.sb-formation.fr

Débouchés :

Les compétences mises en œuvre dans le cadre de cette action de formation visent à la professionnalisation des participants, permettant de développer de nouvelles compétences mobilisables dans votre activité professionnelle actuelle ou à venir.

Valeur ajoutée de Sb Formation :

- Formation animée par des formateurs professionnels en lien avec les entreprises du domaine d'activité concerné.
- Possibilité de poursuivre sa formation dans le cadre d'un parcours qualifiant.
- Formateurs aguerris, et permanents (80% de nos intervenants ont plus de 10 ans d'expérience dans l'animation de formation).
- Entreprises partenaires qui renouvellent leur confiance en Sb année après année (3 000 entreprises ont déjà fait appel à nos services).