



Transformer des appels en résultats opérationnels

Public concerné

Cette formation s'adresse aux commerciaux, elle permet de maîtriser l'outil téléphonique pour réaliser toute action commerciale.

Cette formation peut être adaptée aux métiers de l'entreprise, ses clients, ses produits ou services.

Durée

3 jours avec une adaptation aux métiers de l'entreprise. (24 heures)

2 et ½ jours pour la formation standard. (20 heures)

Objectifs

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Construire un scénario d'appels téléphoniques qui tient compte d'un cahier des charges.
- Conduire un entretien téléphonique en situation difficile.
- Transformer les appels en résultat opérationnels.

Programme de formation

- Les règles du langage téléphonique :
 - ✓ Spécificités
 - ✓ La voix comme outil de communication
- Mener un entretien téléphonique :
 - ✓ Connaître le contexte de l'appel (ciblage client, marché, produit)
 - ✓ La structure d'un entretien téléphonique
 - ✓ Savoir préparer un scénario d'appel correspondant à un objectif défini
 - ✓ Un outil (le souffleur)
- L'exploitation des appels :
 - ✓ L'organisation
 - ✓ Le report des appels

Moyens pédagogique et techniques mis en œuvre

La formation s'appuie sur une pédagogie active :

En joignant le geste à la parole on retient mieux ce que l'on apprend et on construit soi-même son propre savoir.

Ainsi, les activités proposées aux participants sont perçues par eux comme un moyen de résoudre un problème qu'ils se posent.

Les solutions qu'ils construiront leurs permettront d'améliorer leur compréhension et d'augmenter leurs possibilités d'action dans leur environnement.

Les outils pédagogiques font appel à différents supports, tels que des fiches pédagogiques, le tableau papier ou blanc, le vidéo projecteur, l'enregistrement audio, la vidéo.



Moyens d'évaluation mis en œuvre et suivi

L'utilisation de la vidéo sur certains jeux de rôle, et de l'enregistreur audio pour l'entraînement, permettent aux participants d'identifier leurs axes de progrès.

Déroulement détaillé

Module 1

- Comprendre les règles du langage
- Se connaître
- Partie entreprise :
 - ✓ L'offre de l'entreprise
 - ✓ La notion de besoin
 - ✓ Quelles informations pour vendre
- Comment faire parler
- Prendre des notes

Module 2

- Comprendre la structure d'un appel
- Savoir construire un scénario d'appel correspondant à un objectif précis
- Organiser et préparer les appels
- Identifier les obstacles
- Savoir contourner les objections

Module 3

- Entraînements fictifs
- Report des appels
- Entraînements réels

