

Vente au téléphone

DESCRIPTION :

- En centres d'appels et de relation client, à l'ADV ou dans les hotlines, les collaborateurs en charge des appels entrants sont souvent en position d'optimiser des commandes, de vendre ou encore de provoquer des ventes additionnelles.
- Cette formation de perfectionnement à la vente permettra aux téléacteurs de renouveler leur approche de la relation client et d'intensifier leur rôle de conseiller au profit de ventes pérennes et fidélisatrices.

DURÉE : 2 Jours – 14h.

PRÉ-REQUIS : Aucun.

OBJECTIFS :

- Développer sa posture de conseiller du client.
- Oser le rebond commercial.
- Argumenter en toute intégrité.

PUBLIC : Tout public.

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Vente au téléphone

Développer sa posture de conseiller du client

- Service attendu : mieux connaître les attentes des clients aujourd'hui.
- Les qualités recherchées : de la part du client, de la part de l'entreprise.
- Bien vendre signifierait-il bien conseiller ?
- Les pré-requis : compétence de l'offre, des usages clients et de la relation commerciale.

L'empathie : un «+» pour accueillir et explorer les besoins du client

- Être centré sur soi, être centré sur le client.
- Se mettre à la place du client pour mieux le comprendre.
- Creuser le contexte : techniques de questionnement avancées.
- Affiner les motivations : du besoin à l'attente, le diagnostic.

Le rebond : un «+» pour élargir la conversation aux besoins cachés du client

- Identifier les opportunités de rebond commercial.
- Le rebond fondé sur la posture de conseil.
- Les techniques et formulations du rebond.
- Les précautions à prendre avant de faire rebondir la conversation.

La prescription : un «+» pour apporter une solution adaptée au client

- Conseiller une solution : le socle du diagnostic.
- Être soi-même convaincu et fier de sa solution.
- Convaincre du bien-fondé de la solution : l'argumentation structurée.
- S'intéresser aux objections pour mieux les traiter.

L'engagement : un «+» pour aboutir à la décision d'achat

- Percevoir les signaux d'intérêt du client.
- S'engager dans la conclusion pour déclencher la décision.
- Rester conseiller du client jusqu'au bout : la récapitulation des actions à venir.