

# Consolider son approche commerciale à distance et gérer efficacement les appels clients



2 jours - 14 heures

Code formation : ADHFC0767

## Objectifs

Maîtriser la communication par téléphone afin de convaincre et conclure efficacement. Pratiquer la vente additionnelle à distance. Pérenniser une démarche commerciale qualitative en direction de ses clients.

## Participants

Commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, toute personne souhaitant développer ses ventes par téléphone, en appel entrant ou sortant.

## Prérequis

Une première expérience commerciale permettra la bonne assimilation des concepts abordés.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

-

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis de fin de stage sont adressées avec la facture.

## Programme

### Maitriser les grands principes de la communication

Le processus de communication  
Le cadre de référence  
L'assertivité

# Consolider son approche commerciale à distance et gérer efficacement les appels clients

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHFC0767



## Mettre en place une communication efficace

La structure d'un entretien : les échanges téléphoniques et les échanges écrits  
La positivité

## Pratiquer la vente additionnelle

Les techniques de vente  
Le rebond commercial  
Le traitement des objections  
La fidélisation du client

## Gérer les situations difficiles

L'anticipation du conflit  
La gestion des réclamations