



INTRA : 1980 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V015



PUBLIC CIBLE

- Commerciaux



PRÉREQUIS

- Aucun



DURÉE DE LA FORMATION

- 1 jour (7 heures)



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone
- Acquérir un discours attractif et fluide pour susciter l'intérêt de ses interlocuteurs
- Convaincre et conclure au téléphone

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

- **Se préparer aux appels téléphoniques**
 - Maîtriser les spécificités de la communication au téléphone
 - Adapter son expression verbale
 - Préparer les outils et les argumentaires adaptés
 - Définir les actions prioritaires
- **Réussir le premier contact et inspirer confiance**
 - Capter l'intérêt de l'interlocuteur dès les premiers instants
 - Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur
 - Développer son impact et personnaliser le contact
 - Adopter une attitude dynamique et enthousiasme
- **Apporter une solution pertinente et convaincre son interlocuteur**
 - Rechercher et analyser les besoins
 - Qualifier la motivation
 - Argumenter son offre pour la rendre irrésistible
 - Vendre c'est faire acheter
 - Convenir d'un accord et engager son interlocuteur
- **Faire face aux situations difficiles**
 - Répondre aux objections
 - Garder la porte ouverte et relancer habilement
 - Préserver la relation et prendre congés positivement
 - Se remotiver après un entretien de vente non abouti



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports pédagogiques du formateur
- Jeux de rôles
- Etude de cas
- Travaux en sous-groupes

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Expert Relation Client

REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : 24
- Taux d'assiduité : 85%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96%

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>