

Durée :

2 jours (14 heures)

Objectifs de la formation

- Acquérir les bons réflexes de la communication au téléphone
- Renforcer la relation client
- S'affirmer entre directivité et courtoisie
- Être et parler positif
- Déterminer les profils de clients
- Développer les ventes
- Traiter les incidents clients

À qui s'adresse-t-on?

Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et clients

Prérequis :

Aucun

Les + de la formation

- 50 % d'apports théoriques et 50 % d'exercices pratiques
- Méthode pédagogique interactive
- De nombreuses mises en situations filmées avec analyse individualisée..

Situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous

Le déroulement

1 – Visiter les mécanismes de la communication au téléphone

- Intégrer les spécificités d'un mono moyen de communication
- Déterminer les avantages et les inconvénients
- Adopter les bases de la communication
- Dire n'est pas communiquer. Les éléments clés d'une communication efficace
- Mettre en place une communication orale chaleureuse efficace, claire et précise
- Comprendre les raisons d'une mauvaise communication
 - Les écarts entre ce qu'on dit et ce qui est compris
- Gérer son entretien en gardant en tête son objectif
 - Fiche outil : les enjeux de ma mission
 - Cas pratique : communication verbale

2 – Renforcer la relation client

- Réceptionner et émettre des appels téléphoniques
- Donner envie : le savoir-être positif
- Générer joie de vivre et enthousiasme
- Intégrer les schémas de communication
- Identifier les freins et les pièges à éviter
- Choisir ses mots
- Mesurer les qualités d'une voix
 - Cas pratiques

3 – Identifier les composantes de son image

- Prendre conscience des comportements non verbaux
- L'expression du visage
- L'utilisation de la voix : le ton, le débit
 - DIRR COMS CEDI
- Le volume, l'articulation, la respiration
- Le sourire et la gestuelle
- Les postures et les gestes : leur signification

4 – S'affirmer entre directivité et courtoisie

- Identifier ses profils dominants intrinsèques et comprendre les différentes personnalités rencontrées
- Maîtriser ses émotions et celles des autres
- Développer son assertivité
- Distinguer les faits, les opinions et le ressenti dans la relation
- Utiliser un vocabulaire positif
- Faire face aux critiques sereinement
 - Test individuel « Affirmation de soi et écoute
 - Cas pratiques : développer son assertivité
 - Exercice : faits/opinions/sentiments

Evaluation et suivi :

- Chaque chapitre est validé par des tests, des QCM, des cas pratiques ou des mises en situations
- Des conseils personnalisés de l'intervenant pour accompagner la progression de chaque participant

Forfait intra :

- Nous contacter
- Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Prix inter- entreprises :

- À partir de 995,00 € HT
- Pauses et déjeuners inclus
- 6 participants maximum

Dates et villes des inters entreprises :

- Paris – Nantes – Sophia-Antipolis
- Dates : nous contacter

Horaires :

- 9h00 - 12h30 / 14h00 à 17h30

Formation en Visio :

- Nous contacter

Supports pédagogiques remis aux stagiaires :

- 1 support de formation (pdf)
- 1 work book

Réf. : C2202

Le déroulement

5 – Adopter une attitude efficace et positive

- Pratiquer l'écoute active
- Gérer les silences
- Adapter son expression verbale (voix, ton, débit)
- Maîtriser les techniques de communication
- S'approprier les attitudes de reformulation
 - Mises en situation réelles filmées – Analyses individuelles

6 – Identifier les besoins et présenter efficacement son offre

- Reformuler les besoins pour cibler son offre
- Présenter son offre
- Présenter son prix et le défendre
- Développer les ventes
 - Structurer l'entretien téléphonique par étapes
 - Mise en situation filmée : pratiquer un entretien de vente

7 – Identifier les besoins et présenter efficacement son offre

- Déterminer le profil dominant de son client (l'exigeant, le bavard, l'inquiet, le pressé, etc.)
- Développer les ventes
- Poser les questions appropriées pour recueillir les informations clés
- Reformuler les besoins pour cibler son offre
- Présenter son offre
- Argumenter pour convaincre
 - Boîte à outils : élaborer son argumentaire produits/services/entreprises
- Annoncer son prix et le défendre
 - Mise en situation filmée : pratiquer un entretien de vente
- Traiter les objections
 - Boîte à outils : réponses aux objections rencontrées

8 – Gérer les situations délicates

- Formuler un refus
- Savoir faire une demande délicate
- Utiliser la méthode DESC
- Calmer les tensions et rétablir
- La communication
- Les mots et attitudes positifs