

## “ Vente au téléphone ”

Le service client : Votre Valeur Ajoutée

### PROGRAMME

#### La communication par téléphone

- Déterminer les éléments et les critères d'un service client
- Identifier les compétences outils et les attitudes nécessaires à un échange performant
- Mettre en confiance et favoriser l'expression du demandeur, créer une relation
- Améliorer sa communication orale (techniques de communication : écoute active, questions ouvertes, synthèse et reformulation)
- Connaitre les cinq règles de la communication
- Développer sa capacité d'écoute, être empathique
- Adopter un langage clair et concis, le choix des bonnes formules et des mots justes pour être efficace
- Gérer les demandes de renseignements, les réclamations
- Savoir accompagner, guider, informer, rassurer par la voix

#### Le suivi client et la télévente

- Vendre par téléphone : identifier les besoins du client
- Détecter la volonté d'achat
- Analyser la demande pour mieux y répondre
- Avoir le sens de l'initiative pour apporter la solution la mieux adaptée
- Développer une attitude pro active
- Utiliser le guide d'entretien de vente : l'identification, la présentation, le prétexte, l'autorisation, l'activité, l'accroche, la découverte, la préconisation, l'objection/la négociation, la conclusion
- Répondre à la demande client : tableau récapitulatif des langages
- Conclure l'entretien : les types de conclusions



#### Public concerné

*Toute personne amenée à accueillir et à vendre au téléphone : standardistes, hôtesses et responsables d'accueil, secrétaires, assistantes...*

#### Objectifs

*S'adapter aux différentes situations d'accueil, aux différents types de public et gérer les contacts difficiles.*

*Apporter un réel savoir-faire dans la gestion et le suivi de la clientèle par téléphone afin d'améliorer la capacité d'une entreprise ou d'un établissement à répondre aux besoins des clients*

**Coût net : 990 €/pers pour  
2 jours**

***Dans le cadre de la  
formation continue ou  
du DIF***



Organisme de formation

Tél 06 09 13 57 95

Fax 03 68 35 06 07

Mail [contact@forma2.eu](mailto:contact@forma2.eu)

### Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout **acteurs** de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.”

“ Session co-animée par deux formateurs\* afin d'optimiser la disponibilité et le temps accordés à chaque participant. ”

“ Une pédagogie essentiellement **active** et **participative** où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.”

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de **nouvelles visions** et de **nouvelles pratiques** en entreprise.”

\* selon le nombre de participants

### Gérer les situations et les comportements difficiles

- Faire face calmement aux oppositions
- Réagir aux différentes objections de façon professionnelle
- Gérer mes émotions et celles de mon interlocuteur
- Gérer les contacts et les situations difficiles : les 10 étapes pour gérer un mécontent
- Désamorcer les tensions et déjouer les techniques d'intimidation
- Savoir rester ferme et courtois
- Gérer les impatientes
- Faire face à Monsieur Agressif, Monsieur Bavard, Monsieur menteur...