



Gérer les appels entrants et développer la vente additionnelle

Durée: 2 Jours **Réf de cours: GKRET** **Version: 2**

Résumé:

Cette formation pratico-concrète donne les clés de l'efficacité à toutes les personnes qui doivent développer et conquérir du nouveau business en utilisant le téléphone. Les nombreux exercices et mises en situation permettent d'adopter les bons automatismes et favorisent l'applicabilité.

Faire faire une prise de conscience sur les « nouveaux codes » à respecter au téléphone pour être efficace et avoir la faculté d'intéresser l'interlocuteur en suscitant son intérêt

Public visé:

Toute personne qui vend à distance : commercial sédentaire ou itinérant qui utilise beaucoup le téléphone.

Objectifs pédagogiques:

- Etablir un contact et un climat de confiance avec un client/prospect
 - Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections
 - Conduire une démarche de découverte des besoins client ou d'un prospect
 - Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat client
-

Pré-requis:

Une première expérience de l'approche client au téléphone est préconisée.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- GKFDCFF - Professionnaliser sa démarche commerciale en face à face
 - GKPAR - Prendre la parole en public
 - GKSTR - Comprendre et gérer son stress
 - GKVCS - Vendre aux grands comptes
-

Contenu:

Intégrer les nouveaux comportements clients	Découvrir enjeux, besoins, et motivations du client	Traiter les objections avec aisance
Structurer son entretien en appel entrant	Pratiquer l'écoute active et la reformulation	Conclure l'entretien et prendre congé
Adapter sa posture de vente selon les situations traitées	Créer les conditions d'un rebond commercial sur une demande	Assurer le suivi de la relation commerciale
Créer un climat de confiance dès la prise de contact	Structurer ses arguments en fonction des motivations du client	Etude de cas – Entraînement

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.