

Efficacité commerciale

Transformer un appel entrant en action de vente

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DCEFF-APPEL | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills > Développement commercial > Efficacité commerciale



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Acquérir les techniques de vente en réception d'appels
- Pratiquer le rebond commercial
- Conclure des ventes pérennes
- Optimiser à la fois les ventes et la relation client.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Assistants commerciaux, téléconseillers et téléopérateurs.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Développer la valeur ajoutée de conseiller

- Mieux connaître les attentes des clients aujourd'hui
- Les 3 casquettes du conseiller
- Les conditions à réunir pour conseiller efficacement le client
- La méthode REA-C-TIF : un fil rouge pour conduire l'entretien

Accueillir le client et satisfaire sa demande initiale

- Représenter son entreprise
- Développer son écoute et sa faculté d'empathie
- Tenir compte du contexte client
- Questionner pour comprendre la demande et la qualifier
- La reformulation
- Satisfaire sa demande initiale

Identifier les opportunités d'élargir la vente

- Vente additionnelle, vente au rebond : comment vendre plus ?
- Les techniques pour élargir la conversation
- Comment préserver la relation client ?

Apporter une solution adaptée pour réaliser une vente pérenne

- Creuser le contexte client
- Le diagnostic
- Construire un argumentaire structuré pour convaincre
- Entendre les objections pour mieux les traiter

Faciliter la décision d'achat et renforcer la relation client

- Savoir capter les signaux du client
- Susciter la décision
- Rester conseiller du client jusqu'au bout
- Valider la satisfaction du client
- Récapitulation et prise de congé

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)