

Vente en émission d'appels

Objectifs

Compétence visée

- Vente en émission d'appels

Aptitudes

- Maîtriser le plan d'entretien en émission d'appel
- Adopter les attitudes favorisant l'entrée en contact, développer un script d'accroche
- Découvrir les besoins du client par un questionnement juste
- Proposer une offre, un produit pertinent
- Trouver un accord commun et conclure efficacement en respectant les choix du client
- Travailler avec les outils de Gestion de la relation client

Les plus de ce programme

Modalités de positionnement et d'évaluation

- Évaluation des acquis à l'entrée et à la fin de la formation, par grille de positionnement

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail sur les situations concrètes rapportées par les participants
- Etudes de cas
- Mise en situation

Formation accessible aux professionnels en situation de handicap

1- Le plan d'entretien spécifique à l'émission d'appel

- La maîtrise de l'entretien par le suivi d'un plan
- L'accroche présentant l'objet de l'appel
- Le questionnement (technique de l'entonnoir pour cerner le besoin client)
- La personnalisation de l'offre
- Le traitement des objections
- La prise de décision
- La synthèse de l'entretien

2- Les comportements à développer

- Le choix du vocabulaire adéquat et notamment son adaptation à l'interlocuteur
- Les comportements du télé « acteur » : capacité à s'affirmer, savoir s'adapter à l'interlocuteur, être en écoute active tout au long de l'entretien
- Les formulations positives et non hésitantes
- Comment aider à la décision en permettant au client/prospect de décider l'esprit libre

3- Réussir une vente

- Savoir distinguer les signaux d'achat
- Trouver un accord commun et conclure efficacement en respectant le client
- La notion d'objectif actif (sur lequel le télé assistant garde la maîtrise)
- La reformulation de l'accord commun
- Proposer un suivi adapté à l'offre proposée (envoi d'information ou de contrat, prise de rendez-vous, relance par téléphone, ...)
- Conclure sa vente

Public

Télévendeurs, téléconseillers. Pas de prérequis

Durée

2 à 3 jours