

AC056

BASES

2 jours 14 heures

1 220 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Relation commerciale à distance : Appels entrants

Bien gérer les appels entrants pour gagner en efficacité commerciale

COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Maîtriser** les méthodes et techniques de négociation, soit de manière proactive, soit dans le cadre d'un rebond commercial, dans le respect des procédures de l'entreprise.
- **Exploiter** des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.
- **Créer** les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- **Conduire** des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- **Traiter** les objections et formuler des réponses claires.
- **Négocier** dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise.

PROGRAMME

A. IMPORTANCE DU TÉLÉPHONE DANS LA RELATION CLIENT

1. Atouts du téléphone
2. Contraintes du téléphone
3. Téléphone : deux gammes d'application

B. POINTS CLÉS DE LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

1. Décrocher rapidement
2. Sécuriser et valoriser le client
3. Chaleur et courtoisie
4. Faire attendre sans lasser
5. Filtrer sans douleur
6. Directivité de l'appel
7. Ecoute active
8. Reformulation
9. Langage positif
10. Prise de congé

C. ART DU QUESTIONNEMENT

1. Certaines formulations sont plus positives que d'autres
2. Différentes formes de questions

D. VENTE ADDITIONNELLE

1. Engager
2. Rebondir
3. Découvrir
4. Rendre Acheteur
5. Conclure

E. OBJECTIONS

1. Objection écran
2. Objection d'intérêt

PUBLIC

- Tout public

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis spécifiques.

POINTS FORTS

Mises en situation et jeux de rôles.

FORMATEUR(S)

Cette formation à la vente a été conçue et est animée par un expert en communication et efficacité commerciale

SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site www.ifpass.fr

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION

La bonne acquisition des connaissances fait l'objet d'une évaluation à travers la participation à des cas pratiques et des mises en situation.