

Téléconseillers : développer ses compétences commerciales

Cours Pratique de 2 jours

Réf : DCT - Prix 2022 : 1 390€ HT

l'assistance-conseil est à la fois source de fidélisation client et de vente de produits et services. Comment développer votre écoute, votre force de proposition pour passer du conseil à la vente ? Cette formation vous permet de développer les techniques de communication commerciale permettant de valoriser vos appels.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Comprendre les enjeux de la communication commerciale au téléphone
- Articuler posture conseil et posture commerciale
- Argumenter de manière simple et stratégique
- Répondre aux objections et conclure sereinement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Jeux d'acteurs, mises en situations téléphoniques, échanges de bonnes pratiques.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) Mieux communiquer

- Emetteur/récepteur : être responsable de la qualité de la communication et du feedback.
- Appréhender les spécificités du téléphone sous l'angle de la relation commerciale.
- Comprendre les enjeux de la communication commerciale.
- Utiliser les outils : écoute active, reformulation, questionnement, parler positif, présent et futur.

Exercice : Jeux d'acteurs sur la voix, l'écoute, les différents types de questions, le parler positif. Débriefing collectif.

2) Démystifier l'acte commercial

- Comment allier conseil et état d'esprit "vente".
- Faire la check-list de ses atouts et talents de "négociateur".
- Découvrir la part ludique de la relation prospect/client.
- Trouver de nouvelles sources de motivation.

Exercice : Transformer le langage conseil en langage commercial.

3) Le déroulement réussi d'une relation commerciale

- Accueil impactant.
- Ecouter, poser des questions et reformuler.
- "Glisser" du conseil à la commercialisation.
- Argumenter de manière simple et stratégique.
- Conclusion positive : accord et fixation des modalités.

PARTICIPANTS

Tout téléconseiller en relation avec les prospects et les clients.

PRÉREQUIS

Expérience souhaitable en qualité de téléconseiller.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Prise de congé.

Mise en situation : Ecouter, questionner argumenter, conclure l'entretien au téléphone.

Débriefing en groupe.

4) Le traitement des objections

- Accueillir les objections comme un signe positif.

- Méthodes de traitement des objections.

- Développer sa capacité à rebondir.

- Mises en situation téléphoniques. Débriefing collectif.

5) L'argumentation

- Mettre en valeur les caractéristiques, avantages et bénéfices pour l'interlocuteur : la méthode CAB.

- Trouver le ton "d'évidence" de déroulement des arguments.

Exercice : Elaboration d'arguments performants au cours de simulations d'entretiens enregistrés.

6) L'évaluation de son activité commerciale

- Avoir ses propres indicateurs pour progresser dans son action commerciale.

Réflexion collective : Réflexion en sous-groupes sur les indicateurs d'évaluation.

LES DATES

CLASSE A DISTANCE

2022 : 15 sept., 12 déc.