



CALL-CENTER : EFFICACITE COMMERCIALE et Transformation

4 modules de 4heures

Améliorer la prise en charge d'une situation
Dégager des pistes de commercialisation de produits et/services
Augmenter son efficacité et la productivité du service.
Les techniques de vente appliquées aux entretiens téléphoniques.

LES OUTILS DE CETTE FORMATIONS VOUS FONT DÉCOUVRIR COMMENT...

Accueillir et
induire un
échange
commercial

Améliorer La
prise en charge

Portrait de
AMEL
Formatrice
Chez ALIAS
Consult



Apporter des
réponses
pertinentes au
client

Écouter
activement

Agrandir son
champs d action
(transformer un
contact en une
opportunité)

Établir-
renforcer la
relation client

Développer l'offre

LA FORMATION : 4 Modules de 4 heures :

Chaque module alterne entre séances formatives et coaching terrain



Modules 1 et 2

L'écoute active et l'analyse des besoins.



> Contenu / Bénéfices	> Méthodologie / Activités
Accueillir - Se mettre disponible et à l'écoute du client.	Présentations- Fixation d'objectifs -Transmission d'outils- Coaching
Les spécificités de la communication téléphonique Les principes de base d'une écoute constructive	<ul style="list-style-type: none"> • La synchronisation • Les techniques d'écoute • L'art du questionnement.. • Le cadrage
<ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser avec les outils de l'écoute et savoir les utiliser de manière efficace. • Maîtriser les différentes familles de questions. • Développer sa souplesse communicationnelle pour s'adapter à l'interlocuteur. 	Transmission d'outils- Échanges- Exercices Coaching d'application en situations réelles.
La structuration d'un dialogue de vente par téléphone Création et renforcement de la relation client.	<ul style="list-style-type: none"> • Les quatre étapes de la vente • Les techniques de vente par téléphone AIDA. • L'élargissement du champs d'action

LA FORMATION : 4 Modules de 4 heures :

Chaque module alterne entre séances formatives et coaching terrain



Modules 1 et 2

L'écoute active et l'analyse des besoins.



> Contenu / Bénéfices	> Méthodologie / Activités
<ul style="list-style-type: none">• Connaître et respecter l'ordre des étapes d'un dialogue de vente• Construire son modèle de plan d'appel• Établir une fiche d'appel.	Entrainement à maîtriser la première étape: La découverte des besoins
L'analyse des besoins et l'élargissement des ventes	<ul style="list-style-type: none">• La fixation d'objectif du dialogue.• L'utilisation de questions ciblées• La reformulation• L'empathie
<ul style="list-style-type: none">• Structurer et traduire l'information reçue en une demande claire• Utiliser la reformulation pour vérifier la bonne compréhension de la demande.	<ul style="list-style-type: none">• Exercices: Poser les bonnes questions• Coaching pratique

LA FORMATION : 4 Modules de 4 heures :

Chaque module alterne entre séances formatives et coaching terrain



Modules 3 et 4

La proposition et le suivi



> Contenu / Bénéfices	> Méthodologie / Activités
<p>Utiliser son argumentaire de manière efficace et préparer des réponses aux objections Apporter la réponse adéquate à la demande du client et mieux intégrer des propositions additionnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apports théoriques - Échanges sur des situations vécues – Exercices d'application- Coaching terrain.
<ul style="list-style-type: none"> • Classer et présenter ses arguments en rapport avec la motivation client. • Adopter des techniques de traitement efficace d'objection. 	<p>Le SONCA L'objection: types et processus. Les techniques de traitement d'objection.</p>
<p>La conclusion d'un entretien commercial</p>	<p>Les techniques de closing par téléphone.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir quand et comment conclure. • Utiliser la reformulation • Expliquer la suite au client • Clôturer l'entretien de manière professionnelle 	<p>Exercices et Coaching</p>
<p>Le suivi et l'entretien de la relation client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la satisfaction client . • Fidélisation 	<p>Mise en place d'un plan de suivi de chaque client.</p>