



LE CAMPUS
By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DURÉE ET DATES

2 JOURS - 14 HEURES

FORMATION SUR
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

PERFORMANCE COMMERCIALE

AU TÉLÉPHONE, TOUS VENDEURS

Contact Inscriptions

Catherine
Guyon

06.64.19.28.27
c.guyon@nievre.cci.fr

TARIFS

Sur mesure

NOUS CONSULTER

Le Campus by CCI Nièvre
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS
E-mail : formation@nievre.cci.fr
Site Internet : nievre.cci.fr



AU TÉLÉPHONE, TOUS VENDEURS

PUBLIC

Toutes personnes en relation avec les clients

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

OBJECTIFS

Acquérir les techniques de communication efficaces et commerciales au téléphone.
Proposer et optimiser la promotion.
Favoriser concrètement les résultats des ventes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Utiliser des techniques de communication efficaces
- Structurer son argumentaire pour un déroulement efficace
- Traiter les besoins et réclamations clients

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Exposé interactif avec les participants.
Projection de vidéo films, jeux de rôle et simulation
Mise en situation et analyse.
Un support de cours est remis au stagiaire.

ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

PROGRAMME

Les principes d'une communication efficace

- l'écoute active
- le questionnement
- la reformulation

L'entretien en émission et réception d'appels

- la préparation des appels
- la présentation et l'identification des interlocuteurs
- la phase d'investigation
- l'argumentaire
- le traitement des objections
- la solution professionnelle
- les principes de négociation
- le verrouillage des accords
- la conclusion

Le traitement des réclamations

- l'empathie