

CONSEILLER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE : TRANSFORMER CHAQUE CONTACT EN OPPORTUNITÉ DE CONQUÊTE OU FIDÉLISATION

Nombreux sont les clients et prospects consultant l'univers numérique avant de se décider à appeler. Aussi lorsqu'ils contactent un service client, support, le besoin est là, bien présent. Ces contacts diminuent et sont l'occasion d'exprimer votre valeur ajoutée. Soigner la prise en charge de la demande par téléphone est chaque jour une occasion de faire la différence et de transformer chaque contact en opportunité de conquête ou fidélisation.

Public : Toute personne en relation client au téléphone au sein de l'entreprise

Durée : 1 à 2 jours soit 7 à 14 heures

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Tarif : Nous consulter



OBJECTIFS :

- ✓ Reprendre les bases de la relation client à distance et ses particularités
- ✓ Comprendre les enjeux et s'adapter en toutes circonstances
- ✓ Acquérir de bons réflexes pour développer son efficacité et véhiculer une image professionnelle de l'entreprise à travers la satisfaction client au téléphone
- ✓ De la conquête à la fidélisation, à chaque contact exprimer sa valeur ajoutée



1. LA RELATION CLIENT À DISTANCE À L'ÈRE DU DIGITAL :

- L'évolution des clients, des attentes
- La modification du parcours client, son niveau de maturité
- Créer dès le départ un climat propice à l'échange
- Savoir s'adapter aux différents types de clients
- Définir les types de demandes et travailler sur les réponses possibles

2. DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION À FORTE VALEUR AJOUTÉE

- Prendre confiance et développer une aisance relationnelle
- Définir son canal de communication et réfléchir à sa posture de communicant
- Comprendre en quoi le discours favorise les échanges
- Développer une attitude favorable à la communication
- Maîtriser les techniques relationnelles pour mener à bien votre entretien
- Trois qualités essentielles : l'écoute active, l'empathie, la directivité
- Intégrer le discours professionnel tout en restant naturel
- Savoir gérer son stress et celui de son interlocuteur
- Savoir utiliser les mots favorisant l'adhésion de votre interlocuteur
- S'engager dans le processus, être acteur.

SAVOIR RECONNAÎTRE LES OPPORTUNITÉS ET LES SAISIR :

- Opportunité de fidélisation suite réclamation
- Opportunité de vente ou d'élargissement de gamme
- Opportunité de réactivation client inactif
- Opportunité de se faire remarquer pour la qualité de l'accueil
- Opportunité faire la différence
- Créer les conditions de transformation

CONSEILLER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE : TRANSFORMER CHAQUE CONTACT EN OPPORTUNITÉ DE CONQUÊTE OU FIDÉLISATION

NOS MÉTHODE PÉDAGOGIQUES :

Méthode pragmatique et participative avec mises en situation, Alternance d'apports fondamentaux et d'exercices pratiques, Un aide-mémoire propre à l'entreprise est réalisé par les participants en travail en synthèse

VALIDATION DE LA FORMATION :

Certificat de réalisation

RETROUVEZ-NOUS !



04 67 72 68 77



www.com-tel.fr



info@com-tel.fr



138 avenue de la Royale,
ZA Les Cousteliers,
34160 Castries

