

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Augmenter son aisance au téléphone

Acquérir un vocabulaire professionnel

Utiliser les techniques de communication efficaces

Gagner en efficience

Gérer les situations délicates

## PARTICIPANT

Commerciaux et Responsables Commerciaux, Négociateurs, Chefs de centre de profit.

## PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance préalable n'est nécessaire

## FORMATEURS

Spécialiste en Commercial

## MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

## PROGRAMME

### DEFINIR LES SPECIFICITES DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Se positionner et repérer ses axes de progrès

Analyser les particularités de la communication par téléphone

S'exprimer en utilisant les différentes composantes de la voix

### TRAITER LES APPELS TELEPHONIQUES

Utiliser le vocabulaire professionnel

S'approprier les mots justes

Transmettre un message exploitable

### CONTACTER LES CLIENTS

Préparer son message

Rester calme face au répondeur

Laisser un message précis et juste

### CONDUIRE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

Employer les techniques de communication

Ecouter, synchroniser, questionner

Connaître les différentes étapes d'un entretien

Conduire l'entretien avec facilité

Conclure l'entretien

### GERER LES SITUATIONS SENSIBLES

Anticiper et mettre en confiance

Annoncer un retard de livraison / de service

Répondre aux réclamations

Adopter la bonne attitude face aux situations conflictuelles

Conclure efficacement et se ressourcer

### MISE EN PLACE DU PLAN DE PROGRES INDIVIDUEL