Durée : 7 h

FORMATION COMMERCE

Public : hôtes/hôtesses d'accueil, standardistes, assistants/assistantes

Module : L'accueil téléphonique

Objectifs de l'action

Gérer la relation client de l'accueil à la conclusion de l'entretien.
Gérer les réclamations des clients et les situations conflictuelles.

Pré requis

Tous professionnels ou futurs professionnels susceptibles d'être en relation téléphonique avec une clientèle B to B.

Organisation

Méthodes et moyens pédagogiques
Echanges et analyses d'expériences et de pratiques.
Formation théorique.
Exercices pratiques et mises en situation filmées.

Fonctionnement
Par groupe de 6 participants maximum.
Analyse préalable de la demande et des besoins.
Proposition d'une offre de formation adaptée.

Evaluation & Validation

Evaluations formatives sous formes d'exercices/tests écrits.
Attestation nominative de fin de formation décrivant les compétences acquises et les objectifs atteints.
Remise du diaporama de la formation.

Contenu

Partage et analyse de pratiques.

Les points de vigilance à respecter.

L'entretien téléphonique – la trame d'appel :

- l'introduction, l'accueil ;
- s'inscrire dans une démarche dynamique ;
- l'écoute active ;
- « solutionner efficacement » ;
- la conclusion.

Exercices et jeux de rôles à partir de cas concrets inspirés de situations professionnelles en B to B.

Analyses croisées et débriefing

Tarifs

Nous consulter.

Nous joindre

contact@fci-formation.eu

Eric ROHMER : 06 73 58 59 94
Frédéric WIANNI : 06 08 62 52 13

La formation proposée est conçue comme une formation-action, c'est-à-dire qu'elle vise à professionnaliser les collaborateurs en s'appuyant sur les situations de travail rencontrées par les participants. La formation fera appel aux méthodes actives impliquant chaque participant.

FORMATION COMMERCE

Durée : 14 h

Public : commerciaux sédentaires ou itinérants

Module : techniques commerciales : négocier & vendre

Objectifs de l'action

Savoir être à l'écoute et au service des clients.
Adopter une attitude et un comportement commercial dans différentes situations.
Appliquer les principes de base de la communication face à ses interlocuteurs.

Pré requis

Cette action s'adresse aux personnes exerçants ou souhaitant exercer des fonctions dans un univers commercial en « B to B ».

Organisation

Méthodes et moyens pédagogiques
Formation théorique, ponctuée d'exercices pratiques, de mises en situations et de jeux pédagogiques.
Echanges et analyses d'expériences et de pratiques.

Fonctionnement
En intra-entreprise comme en inter-entreprises par groupe de 2 à 6 personnes maximum.
Analyse préalable de la demande et des besoins.
Proposition d'une offre de formation adaptée.

Evaluation & Validation de la formation

Evaluations formatives sous formes d'exercices/tests écrits.
Attestation nominative de fin de formation décrivant les compétences acquises et les objectifs atteints.
Remise du diaporama de la formation.

Contenu

S'inscrire dans une démarche commerciale « **gagnant/gagnant**».
Les étapes de la vente, les 4 « C » :
- **Connaître**
- **Conseiller**
- **Convaincre**
- **Conclure**

Le questionnement et l'écoute active.
Le plan de découverte.
Définir les motivations des clients :
- La méthode « **SONCAS** »

Construire son argumentaire :
- Méthode « **CAP** ».

Prendre en charge les objections courantes des clients.
Conclure son entretien et repérer les signaux d'achat.
Jeux de rôles.

Tarifs

Nous consulter

Nous joindre

contact@fci-formation.eu

Eric ROHMER : 06 73 58 59 94
Frédéric WIANNI : 06 08 62 52 13

La formation proposée est conçue comme un formation-action, c'est-à-dire qu'elle vise à professionnaliser les collaborateurs en s'appuyant sur les situations de travail rencontrées par les participants. La formation fera appel aux méthodes actives impliquant chaque participant.

Durée : 14 h

FORMATION COMMERCE

Public : tous professionnels en relation téléphonique avec la clientèle

Module : La vente par téléphone

Objectifs de l'action

Acquérir les techniques de vente par téléphone.
Gérer la relation de la prise de contact à la conclusion.

Pré requis

Tous professionnels ou futurs professionnels susceptibles :

- d'être en relation téléphonique avec des prospects ou des clients ;
- de pratiquer de la vente par téléphone.

Organisation

Méthodes et moyens pédagogiques
Echanges et analyses d'expériences et de pratiques.
Formation théorique.
Exercices pratiques et mises en situation.

Fonctionnement
En inter-entreprises comme en intra-entreprise par groupe de 2 à 6 participants maximum.
Analyse préalable de la demande et des besoins.
Proposition d'une offre de formation adaptée.

Evaluation & Validation

Evaluations formatives sous formes d'exercices/tests écrits.
Attestation nominative de fin de formation décrivant les compétences acquises et les objectifs atteints.
Remise du diaporama de la formation.

Contenu

Partage et analyse de pratiques.

Les points de vigilance à respecter.

L'entretien téléphonique – la trame d'appel :

- l'introduction, l'accueil ;
- la démarche commerciale dynamique ;
- la conclusion.

Exercices et jeux de rôles à partir de cas concrets inspirés de situations professionnelles.

Analyses croisées et débriefing

Tarifs

Nous consulter

Nous joindre

contact@fci-formation.eu

Eric ROHMER : 06 73 58 59 94
Frédéric WIANNI : 06 08 62 52 13

La formation proposée est conçue comme une formation-action, c'est-à-dire qu'elle vise à professionnaliser les collaborateurs en s'appuyant sur les situations de travail rencontrées par les participants. La formation fera appel aux méthodes actives impliquant chaque participant.