

Le téléphone au service de l'efficacité commerciale

Référence du module : MOD_2025040

Organisation

Durée : 14 heures (2 jours)

Prix par participant : 420.00 € HT

Modalités et délais d'accès : L'accès à nos formations est initié par l'employeur. Le délai moyen d'accès est de 2 mois. Ce délai peut être adapté en fonction de vos besoins et du planning de nos formateurs.

Organisation des séquences de formation : 2 journées de 7 heures non consécutives espacées d'une semaine afin de donner à chaque apprenant la possibilité de mettre en place et tester en situation réelles les notions apprises lors de la première journée de travail et pouvoir revenir avec de la matière pour travailler lors de la seconde journée.

Public

Public : Assistant(e)s commercial(e)s, téléconseiller(e)s, opérateurs, hotlineurs, commercial(e) sédentaire

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous consulter avant validation de la formation.

Pré-requis : Aucun prérequis ni aucune expérience n'est nécessaire pour accéder à cette formation

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Identifier les principes optimisant la communication au téléphone
- Apprendre à stimuler la prise de décision au téléphone

Contenu

Jour 1 : Optimisation de la Communication au Téléphone (7 heures)

Objectif de la journée : Acquérir les compétences nécessaires pour instaurer une communication claire, fluide et efficace avec le client au téléphone.

Introduction et Définition de l'Efficacité Commerciale au Téléphone (3h30)

- Définition de l'efficacité commerciale au téléphone et ses enjeux.
- Pourquoi le téléphone est un outil clé pour la vente ?

Les Principes Fondamentaux de la Communication Téléphonique

- Écoute active : Importance de l'écoute pour mieux comprendre les besoins du client.
- Gestion du ton de voix : Impact du ton sur la perception du message.
- Clarté et concision : Comment éviter la confusion et transmettre des messages clairs.
- La reformulation : Vérifier la compréhension pour éviter les malentendus.

Le Cadre de la Communication Téléphonique

- Préparation avant l'appel : objectifs, points à aborder, prise de notes.
- Structure d'un appel réussi : introduction, questionnement, argumentation, conclusion.

Gérer les Objections et Gérer le Temps (3h30)

- Techniques pour répondre aux objections sans perdre le fil de l'entretien.
- Comment garder l'attention du client et éviter les digressions.

Introduction à l'Art de la Prise de Décision au Téléphone

- Les leviers psychologiques qui influencent la décision d'achat au téléphone.
- Importance de la personnalisation du message selon le profil du client.

Jour 2 : Stimuler la Prise de Décision au Téléphone (7 heures)

Objectif de la journée : Inciter le client à prendre une décision favorable tout en maintenant une relation positive et constructive.

Comprendre le Processus de Décision du Client (3h30)

- Les étapes du processus de décision d'achat : besoin, recherche d'informations, évaluation des options, décision.
- Identifier les signaux d'achat : comment repérer les indices que le client est prêt à se décider.

La Négociation Téléphonique

- Les techniques de négociation adaptées au téléphone.
- Comment éviter de perdre le contrôle de l'appel tout en restant orienté vers la conclusion.

Les Techniques de Clôture de l'Appel

- Comment amener le client à passer à l'action : « C'est maintenant ou jamais », « Quelles seraient vos conditions pour avancer ? »
- Clôture douce ou ferme : savoir quand conclure l'appel efficacement sans brusquer le client.

Les Enjeux de la Fidélisation après la Décision (3h30)

- Comment transformer un appel de vente en relation durable.
- Importance du suivi post-appel pour renforcer la confiance et l'engagement du client.

Modalités pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées seront des méthodes participatives où les participants découvriront par eux-mêmes un nouveau contenu, le formateur grâce au questionnement leur permettra de trouver des réponses pertinentes. Des méthodes actives basées sur des mises en situations pratiques et des études de cas, le formateur fera faire puis donnera du sens afin de conceptualiser l'apprentissage.

Les moyens pédagogiques utilisés seront des exposés théoriques avec apports de concepts clés à travers des présentations interactives, des Jeux de rôle et simulations pour permettre aux participants de se mettre en situation réelle et d'améliorer leurs compétences pratiques. Des études de cas afin d'analyser des cas concrets et de tirer des enseignements pratiques et d'appliquer les techniques de vente dans des situations réelles et des discussions en groupe pour échanger autour des bonnes pratiques et des expériences personnelles.

Supports pédagogiques utilisés :

- Des supports visuels : Présentations PowerPoint, vidéos illustrant des appels réussis et moins réussis,
- Des fiches pratiques : Documents récapitulatifs des techniques de communication, d'objection et de négociation à utiliser lors des appels,
- Des enregistrements audios : Exemples d'appels commerciaux à écouter et analyser.

Documentation remise aux stagiaires : Fiches mémos, Microsoft Forms ou tout autre support que le formateur jugerait utile

Modalités d'évaluation et de suivi

Le formateur aura recours à plusieurs sortes d'évaluations : L'évaluation des acquis en début de formation, le recueil des attentes, des évaluations diagnostiques pour diagnostiquer le niveau de connaissances des apprenants, des évaluations formatives pour valider ou ajuster l'encours de l'apprentissage et accompagner la progression de celui-ci, des évaluations sommatives en fin de formation pour valider les acquis. Pour recueillir son appréciation et ses suggestions sur la formation, le participant recevra une évaluation à chaud à l'issue de la formation puis une évaluation à froid 2 mois après la formation.

Validation

Certificat de réalisation

Contacts

- **Catherine GOHAU**, Responsable RH Pôle Franchise et QVT Groupe - Contact handicap
cathgo@lamiecaline.com ou 02.51.59.19.19
- **Marie LE TRANOUEZ**, Responsable école de formation
mariel@lamiecaline.com ou 02.51.59.99.87