

## CONSEILLER ET VENDRE PAR TELEPHONE

<b>Objectif :</b>	<b>Public visé :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et maîtriser les techniques de vente en situation d'appels téléphoniques entrants (vente, vente additionnelle)</li> <li>- Savoir élargir sa découverte du client pour adapter son argumentation et valoriser ses offres</li> <li>- Etre capable de transformer l'objection et la réclamation en opportunité de vente</li> </ul>	Toute personne chargée de conseiller et vendre par téléphone dans l'entreprise
<b>Pré requis :</b>	<b>Profil animateur :</b>
Aucun pré requis nécessaire pour cette formation	Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège
<b>Méthodes pédagogiques :</b>	<b>Evaluation :</b>
Ateliers pratiques, jeux de rôles, mise en situation.	Ecrite et orale (Démarche qualité de la CCI)
<b>Organisation :</b> (nous consulter pour un stage au sein de votre entreprise – INTRA -)	
<b>Lieu :</b> Institut de Formation Consulaire Ariège Pyrénées (IFCAP) – Quartier Saint-Antoine - 09000 SAINT-PAUL de JARRAT	
<b>Durée :</b> 2 jours (14 heures)	
<b>Coût :</b> 520.00 € / personne en inter-entreprises	
<b>Effectif minimum :</b> 4 personnes (si ce stage est organisé en inter-entreprises)	

### PROGRAMME (\*)

<p><b>1. L'accueil du client : Contact :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer sa disponibilité et son assurance pour rassurer l'appelant</li> <li>- S'appuyer sur la voix et le sourire pour renforcer la convivialité de l'entretien</li> <li>- Personnaliser sa présentation pour engager la relation</li> </ul> <p><b>2. Prendre en charge le client : Connaître :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformuler la demande initiale pour entraîner l'appelant dans une logique positive</li> <li>- Organiser son questionnement et pratiquer l'écoute active pour détecter les attentes et le contexte du client</li> <li>- Transformer une insatisfaction en recherche de solution pour traiter une réclamation</li> <li>- Reformuler les besoins exprimés et détectés pour souligner les points d'appui de la proposition</li> </ul> <p><b>3. Proposer et argumenter : Convaincre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Associer l'offre aux préoccupations du client pour adapter sa proposition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer sa proposition sur le mode « avantage caractéristiques bénéfiques » pour convaincre</li> <li>- S'appuyer sur un langage positif pour faciliter l'adhésion</li> <li>- Choisir la bonne technique (l'effritement, l'appui, le retournement, l'isolement...) pour lever les objections</li> </ul> <p><b>4. Rempoter l'acte de vente : savoir Conclure :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rester attentif aux signaux d'accord pour conclure au bon moment</li> <li>- Adapter sa conclusion (l'alternative, le stimulant, le bilan...) pour décrocher la vente</li> <li>- Conforter le choix du client et récapituler les actions à venir pour verrouiller l'accord</li> </ul> <p><b>5. Gérer et traiter les situations délicates au téléphone :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer le client mécontent</li> <li>- Gérer la violence et l'agressivité au téléphone</li> <li>- Gérer l'interlocuteur confus</li> <li>- Gérer le client bavard.</li> </ul>
--	--

(\*) Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation

<p>IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : <a href="mailto:emploi-formation@ariege.cci.fr">emploi-formation@ariege.cci.fr</a> Site : <a href="http://www.ifcap.cci.ariège.fr">www.ifcap.cci.ariège.fr</a></p>	<p><b>Contact :</b></p> <p><b>Madame Maryline HUAULT</b> Assistante Emploi-Formation</p>
<p>Siret : 180 900 011 00016 – N°Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z</p>	