



## Mieux vendre par téléphone

Avec la méthode Color Progress ®

Avis 4,81/5

### Les objectifs opérationnels :

Fidéliser ses clients par son relationnel  
 Etre pro-actif dans sa communication téléphonique  
 Savoir proposer une écoute active pour saisir les opportunités  
 Réaliser des campagnes d'appels sortants efficaces  
 Rebondir sur les attentes pour développer les ventes additionnelles  
 Gérer les situations difficiles

### Moyens et Méthode Pédagogique

L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation.

**Information handicap :** Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

### Programme :

#### **Savoir créer du lien par une prise en charge de qualité**

Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance  
 Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels  
 L'intonation et la clarté d'expression

#### **Etre pro-actif dans sa relation client**

Un comportement actif : le pilotage  
 Savoir rebondir sur les questions des clients pour promouvoir les prestations  
 Présenter les prestations de manière attractive  
 Argumenter sans importuner : Faire simple, court et clair  
 Rassurer son client et pratiquer le closing

#### **Réaliser une campagne d'appels sortants**

La définition des objectifs et de la prospection  
 Définir son cheval de Troie  
 Construire et tester son scénario d'appel de prise de rendez-vous  
 Franchir le barrage du secrétariat

#### **Mieux communiquer en situation conflictuelle**

Chercher à comprendre avant de se faire comprendre  
 Répondre aux réclamations et aux litiges sans générer de l'agressivité  
 Dire non tout en préservant la relation

<b>Modalité</b>	En présentiel
<b>Public</b>	Collaborateurs
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Durée</b>	2 jours (14 heures)
<b>Horaires</b>	9h00-17H30
<b>Planification</b>	Sur demande
<b>Lieu</b>	Locaux de l'entreprise
<b>Tarifs</b>	2800 € TTC (pour un groupe de 10 personnes maximum hors frais de déplacement)
<b>Evaluation</b>	Questionnaire d'évaluation QCM de validation des connaissances.
<b>Sanction</b>	Remise attestation de présence
<b>Suivi</b>	Non organisé sur ce dispositif