

Savoir convaincre au téléphone

Outil de communication irremplaçable, le téléphone doit être utilisé de manière efficace pour optimiser et rentabiliser ses relations téléphoniques. Ce stage permet de maîtriser toutes les situations rencontrées dans l'entreprise et de gagner en assurance et en confiance face au client.



GAGNER EN CONFIANCE ET EN EFFICACITE

1 Objectif de la formation

Mener des entretiens téléphoniques de qualité, efficaces et convaincants, dans toutes les situations de la vie professionnelle impliquant l'usage du téléphone.

2 Programme

- **Bien préparer son entretien avec le client**
Se définir un objectif
Travailler le contenu en amont
- **Adapter son langage et maîtriser ses émotions**
Apprendre à travailler les éléments de forme adaptés au contexte
- **Repérer et identifier les étapes de l'entretien téléphonique**
Apprendre à faire face aux barrages et/ou aux objections
Utiliser les techniques de re-formulation
- **Maîtriser la relance commerciale et accélérer la décision du client**
Adapter son discours
Prendre un rendez-vous

3 Public concerné

Toute personne souhaitant **améliorer l'efficacité commerciale de ses contacts téléphoniques et utiliser son téléphone à bon escient.**

4 Modalités pédagogiques

- Animateur spécialisé en marketing et techniques de vente dans l'entreprise artisanale.
- Exercices pratiques : simulations et jeux de rôle, confrontation des situations individuelles
- Supports de formation fournis.

5 Durée

2 jours

Pour aller plus loin...

- « Mieux communiquer pour mieux vendre »
- « S'affirmer face à ses clients »