



La relation téléphonique

PRÉREQUIS :

Aucun

DURÉE :

1 journée – 7 h 00

PUBLIC :

Tous

OBJECTIFS :

Apprendre et maîtriser la relation commerciale par téléphone.

Savoir poser et imposer son discours client.

Connaître les étapes de la prise de RDV téléphonique et savoir les utiliser.

PROGRAMME :

Préambule : Les différents types d'agressions

Module 1 : Communiquer c'est influencer

- Les mécanismes de la communication et de la diplomatie
- Les techniques de communication et le pouvoir évocateur du mot
- Le rôle de la voix et de son influence
- Faire passer un message empreint de fermeté et d'assurance

Module 2 : Le téléphone, outil de communication

- Les spécificités du téléphone
- Les comportements positifs
- La préparation et le suivi

Module 3 : Le téléphone, outil de prise de RDV

- Déroulé de l'action téléphonique
- Les points clés pour un entretien efficace
- Les 4 phases de l'entretien commercial
- Savoir se présenter et accrocher le client
- Découvrir le client
- Savoir argumenter
- Traiter les objections
- Conclure son entretien

Module 4 : Le téléphone et la gestion de conflit

- Passer du conflit à la confrontation
- Une personne mécontente, une personne de mauvaise foi, une personne agressive
- Plan d'action individuel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Etudes de cas, apports pédagogiques, mises en situations et supports participant .

ÉVALUATION :

Quizz final d'évaluation, tour de table et synthèse
Et entretien avec La Direction des Ressources Humaines

SYSTEMIC
conseil

Thomas TOURBIER

thomastourbier@systemic-conseil.com

24, rue Morère 75014 PARIS France
www.systemic-conseil.com