

FIDÉLISER LA CLIENTÈLE PAR TÉLÉPHONE

RELATION CLIENT

La visite téléphonique

Je sais maintenant comment faire pour débiter chaque entretien client et surtout structurer chaque "visite téléphonique" pour qu'elle soit efficace.

Françoise (assistante commerciale)



1 jour soit 7 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Assistantes commerciales.
- Téléconseiller(e)s.
- Commerciaux sédentaires.
- Commerciaux-terrain.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants auront :

- Appris à préparer, à structurer et à varier leurs contacts ;
- Expérimenté une méthode pour maîtriser chaque étape de l'entretien ;
- Compris comment rendre efficace leur démarche pour atteindre leurs objectifs.

MÉTHODE

- Apports théoriques sur les fondamentaux de la communication téléphonique.
- Jeux de rôle enregistrés à partir de cas vécus.
- Évaluation et formalisation d'objectifs de progrès.



Réf. VTL

PROGRAMME

Les fondamentaux

- Quels sont les atouts et les limites de la relation téléphonique ?
- Quelles sont les règles de base à connaître pour toute conduite d'entretien ?
- Comment se servir utilement de la spécificité du téléphone dans une démarche commerciale ?

La visite d'entretien

- Quelles sont les attitudes et les mots qui provoquent le rejet dans les premières secondes ?
- Comment débiter l'entretien dans un climat favorable, comment ouvrir le dialogue ?
- Quels mots mettre en avant pour faire une offre percutante ?
- Savoir adapter et varier son argumentaire en fonction de l'activité du client et du statut du décideur.
- Prendre date pour la suite.

La relance des offres

- Savoir maintenir le contact pour des propositions en attente.
- Savoir faire parler.
- L'art du questionnement : comment obtenir les informations essentielles ? (le potentiel CA, les habitudes et motivations d'achat, la concurrence en place...).
- Comment orienter son discours en fonction des informations obtenues ?
- Identifier les freins à la décision, les niveaux de prix, etc.
- Répondre aux objections, valoriser son offre, négocier.
- Conclure avec un résultat palpable.