

MODULE TELEPHONE	
<b>2) L'appel sortant</b>	
<b>Objectifs :</b>	<b>Cible :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spécificités de la communication par téléphone</li> <li>- Le plan d'entretien en émission d'appels</li> <li>- L'argumentation convaincante</li> <li>- Le traitement des objections</li> <li>- Conclure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistante commercial</li> <li>- Commerciaux terrain</li> <li>- Accueil</li> </ul>
Durée : 3 jours	
<b>Méthode pédagogique :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 journée en groupe de 4 à 6, alternance principe et cas pratiques</li> <li>- 1 journée pratique sur le terrain en individuel</li> </ul>	
<b>Contenu :</b>	
<b>Spécificités de la communication par téléphone</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de communication</li> <li>• L'adaptation du ton et du rythme verbal</li> <li>• La personnalisation du contact</li> <li>• Le vocabulaire approprié</li> <li>• L'écoute</li> </ul>	
<b>Le plan d'entretien en émission d'appels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurer les étapes</li> <li>• Obtenir l'attention du client et/ou du prospect</li> <li>• Collecter des informations constructives</li> <li>• Découvrir les attentes, les objectifs, les motivations du décideur</li> <li>• Proposer avec naturel et aisance des produits additionnels</li> <li>• L'argumentation</li> </ul>	
<b>L'argumentation convaincante (choisir les arguments)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assertion au téléphone</li> <li>• Présenter une proposition de façon claire</li> <li>• Le bénéfice client</li> <li>• Repérer les signaux d'achat</li> <li>• Présenter votre offre positivement</li> </ul>	
<b>Le traitement des objections</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qu'une objection ?</li> <li>• Comment réfuter une objection ?</li> <li>• Les réponses aux objections classiques d'achat de produits complémentaires (report, prix, quantité, etc.)</li> </ul>	
<b>Conclure</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir quand et comment conclure Reformuler la confirmation de l'engagement du client</li> <li>• Lui donner la prochaine étape</li> </ul>	
<b>Pratique réelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place à distance de notre outil Kiamo sur le PC du stagiaire</li> <li>• Ecoute, enregistrement, debrief des appels entrants réellement traités.</li> </ul>	
<b>Prix HT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 200,00€ Ht les 2 jours pour le groupe</li> <li>- 300,00€ HT la demi-journée pratique, par personne</li> </ul>	