

Développer son impact relationnel au téléphone

Cette formation vous aidera à professionnaliser vos pratiques pour mieux gérer la relation client, développer une approche conseil en vue d'engager le prospect dans le cycle de vente.

OBJECTIFS

- Définir les critères d'une relation téléphonique de qualité
- Gagner en impact et véhiculer l'image positive de son entreprise
- En maîtrisant la technique d'entretien téléphonique commercial
- En renforçant ses techniques de communication
- Développer une approche conseil, besoin et engager le prospect dans le cycle de vente

PROGRAMME

Définir les caractéristiques d'une relation téléphonique de qualité

- Le rôle de l'assistant commercial dans le cycle de vente et la fidélisation du client
- L'image que les prospects / clients doivent avoir de l'entreprise au terme de l'entretien
- Les notions de service et d'image en termes d'attitudes
 - > Convivialité
 - > Ecoute
 - > Engagement et prise de responsabilité

Comprendre les mécanismes de communication

- Les particularités de la communication téléphonique
- Le pouvoir de la voix
- Les techniques de communication pour être centré sur son client / prospect
 - > Ecoute
 - > Reformulation
 - > Questionnement
 - > Empathie
- Les attitudes facilitant l'efficacité de la communication

Optimiser ses entretiens

- Le savoir-faire relationnel : la posture commerciale
- L'approche conseil / besoin en situation d'entretien
- Perfectionner son écoute pour faciliter la relation
- La structure de l'entretien pour déclencher la vente
- L'entretien de suivi et la relation commerciale pour fidéliser le client

Gérer les situations délicates

- Gérer ses émotions
- Analyser le contexte de la situation

 **2 jours**

prix par participant

1 460 €HT

code formation : AC03

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Entraînement pour tester et ancrer les méthodes et technique
- Mises en situation
- Travail sur la voix

POUR QUI ?

- Assistantes Commerciales

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 1-2 avr. 2025
- 15 mai 2025
- 10-11 juin 2025
- 18-19 sept. 2025
- 16-17 oct. 2025
- 13-14 nov. 2025
- 9-10 déc. 2025

- Développer un style relationnel affirmé et orienté client
- Entraînement pour transformer les situations tendues en solutions pour le client / prospect

Evaluer sa progression et bâtir un plan d'action

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
 Code _____
 Date _____ Lieu _____
 Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
 Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
 N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
 Adresse _____
 Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui Non

Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____
 Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.