

## Vendre plus en plateforme téléphonique

Cette formation permet d'apporter les techniques et les qualités nécessaires au téléopérateur pour exercer avec succès son métier.

### OBJECTIFS

- Accueillir les consommateurs
- Prendre en compte les besoins et des souhaits des consommateurs
- Comprendre et prendre en charge les litiges clients
- Fidéliser et recruter le consommateur/client
- Acquérir la confiance du consommateur
- Savoir déboucher sur une vente

### PROGRAMME

#### Comprendre les attentes des consommateurs/clients

> Mise en situation sur un cas pratique

#### Traiter la demande du consommateur/client

#### Gérer les appels entrants et sortants

#### Vendre l'utilisation, le plaisir, les bénéfices

> Cas pratique : Le VAKOG (les canaux de la perception)

#### Gérer les objections : écouter, accepter, traiter

#### Gérer les litiges avec les consommateurs

> Mise en situation

#### Conclure : rassurer et entraîner le client

#### Prendre congés : ouvrir sur un prochain contact

#### Apprendre à gérer et utiliser un argumentaire

> Cas pratique à argumenter

#### Suivre les procédures

#### Adopter les bons comportements au téléphone Vocabulaire "vendeur"

#### Vendre plus : La vente additionnelle - La vente moussée

#### Gérer les clients difficiles

## 2 jours

prix par participant

**1 460 €<sup>HT</sup>**

code formation : RC11

option restauration

**18 €** par jour



**PRESENTIEL**

### LES + TANIT FORMATION

- Formation axée sur les projets des participants
- Nombreuses mises en situation

### POUR QUI ?

- Télévendeurs
- Conseillers
- Superviseurs

### PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

### SESSIONS

#### Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

## 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.*