

Développer son écoute pour mieux vendre au téléphone

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 €HT

code formation : AC15

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

- 1-2 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 10-11 juin 2024
- 19-20 sept. 2024
- 17-18 oct. 2024
- 14-15 nov. 2024
- 9-10 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.