



2
Jours

Vendre en réception d'appel

dans RELATION CLIENT - CENTRE D APPELS / Réf : RCL-APPL-01

Objectifs de la formation

- Appliquer les techniques de vente par téléphone
- Gérer l'accueil du client au téléphone
- Satisfaction client
- Augmenter le Chiffre d'affaire

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les atouts d'un vendeur par téléphone

- Les 3 rôles du vendeur
- Bien connaître les produits, les services et les clients
- Méthode REA-C-TIF

Jour 1 - Après-midi

2. Prioriser la satisfaction des besoins du client

- Connaître son client (première commande, contexte économique, historique)
- Ecoute active
- Questionnement
- SONCAS
- Satisfaire la demande client
- Reformulation

Jour 2 - Matin



3. Opérer un élargissement des ventes

- Élargir l'échange
- Vente additionnelle
- Vente au rebond

Jour 2 - Après-midi

4. Gérer la fidélisation du client

- Être convaincu pour savoir convaincre
- Techniques pour savoir convaincre
- Répondre aux objections
- Prendre le temps du conseil et de l'échange

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne amenée à effectuer des ventes par téléphone

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :



