

Relation commerciale par téléphone

Développer une attitude commerciale & savoir
traiter les demandes clients



*Bien utilisé le téléphone est un outil simple et peu coûteux pour améliorer
et développer un portefeuille clients*

objectifsformation

Développer une attitude et une démarche commerciale lors d'un entretien par téléphone, être en mesure de détecter, découvrir les besoins et projets des interlocuteurs. Qualifier et transformer les demandes en vente.

programmedétaillé

Appels entrants

Savoir traiter les demandes, l'accueil de qualité.

Optimiser la relation commerciale par téléphone

Les règles du comportement professionnel au téléphone.

Comment analyser le besoin de l'interlocuteur ? Comment enclencher des « oui » Comment instaurer une relation commerciale : les expressions et vocabulaire positif.

Développer une attitude commerciale au téléphone

Savoir transformer la recherche de solutions en besoin client. Savoir poser les bonnes questions, savoir écouter et comprendre.

Savoir traiter efficacement les demandes de renseignements. Savoir développer une argumentation ciblée. Les techniques d'engagement.

Savoir conclure.

modalitéspratiques

- **Public concerné**

Toute personne en relation client par téléphone

- **Durée**

1 journée (9h-12h30 14h-17h30)

- **Date & Lieu**

Besançon - Jeudi 8 février 2018

- **Tarif non assujetti à TVA** (art. 261-4-4° CGI)

425,00 € par personne

tarif incluant support de stage **Déjeuner pris en commun offert**

*Ce thème peut être
animé directement
au sein de votre
entreprise*

demandeinscription

A renvoyer par fax au 03 81 47 96 79

Je souhaite m'inscrire, merci de m'envoyer une convention de stage.

Société :

Nom du responsable :

Nom & fonction du participant :

Adresse complète :

Téléphone :

Mail

noscoordonnées

IDEM

20 rue du Chasnot - 25000 Besançon

☎ 03 81 61 66 72

TSVP →