

Catalogue formation

intra-entreprise



2017



Démarche commerciale Relation Client Développement Managérial

Gestion des Ressources <u>Humaines</u>

Relation par téléphone

Accueil par téléphone - savoir gérer les interlocuteurs difficiles

Objectifs

Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par des comportements, des attitudes et expressions positives. S'adapter et répondre aux demandes et réclamations des interlocuteurs en appel entrant. Savoir gérer les interlocuteurs difficiles.

Programme détaillé

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le langage verbal (rythme, voix, intonation...), le langage positif : les expressions et vocabulaire, les expressions et mots à bannir.
- Comment enclencher des « oui », une écoute et une attitude positive chez l'interlocuteur..

L'accueil téléphonique dans les différentes situations

- Les règles et démarches pour développer un comportement professionnel (accueil, présentation, identification, reformulation, écoute, apport de solutions...)
- Les étapes à suivre dans les différentes situations : savoir transférer un appel téléphonique, savoir prendre un message, savoir mettre en attente, savoir filtrer un appel...

Développer une attitude positive et savoir gérer l'agressivité

- Comment ne pas se sentir agressé.
- Adapter son attitude à la personnalité de son interlocuteur (les différents types d'agresseurs)
- Savoir apaiser l'énervement de l'interlocuteur et rendre l'échange constructif
- Les étapes à suivre pour comprendre la demande, rassurer l'interlocuteur, proposer une solution ou une réponse à la demande.
- Savoir poser la première question pour faire parler l'interlocuteur

Public concerné

Toute personne gérant les appels entrants

Durée - 1 jour

Intervenant

Delphine DOILLON

Conseil et formateur en relation client et démarche commerciale, en développement managérial et gestion des ressources humaines. Certifiée et agréée Process Com depuis 2008.

Relation par téléphone

Prospection commerciale par téléphone

Objectifs

Savoir préparer une action de prospection commerciale par téléphone, construire un argumentaire téléphonique, passer les barrages secrétaire, traiter les objections, organiser et planifier le suivi commercial des contacts.

Programme détaillé

- Maîtrisez les étapes d'une prospection efficace
- L'organisation matérielle, la planification du temps de prospection...
- Maîtrisez la conduite de l'entretien téléphonique
- Les règles du comportement professionnel au téléphone, les attitudes positives...
- Maîtrisez les étapes de construction de l'argumentaire téléphonique
- Les techniques pour franchir les barrages Définir les bons motifs d'appels, savoir se présenter, développer l'écoute active
- Savoir poser les bonnes questions, valoriser la présentation de votre produit/service
- Traiter efficacement les objections, Savoir conclure un entretien téléphonique et enclencher des résultats positifs...

Public concerné

Toute personne en relation commerciale par téléphone

Durée - 1 jour

Intervenant

Ignazio FABIANO

Conseil et formateur en marketing opérationnel, relation client et démarche commerciale

Entretien face à face

Transformez vos prospects en clients - savoir mener un entretien de vente en face à face

Objectifs

Savoir transformer la position de « non achat » du client en « ça m'intéresse », déclencher l'acte d'achat, mener les entretiens en démarche orientée client, adopter un comportement « gagnant-gagnant ».

Programme détaillé

Les processus de décision chez un prospect La psychologie du client – l'état de "non achat" Savoir transformer un prospect en client Les démarches à suivre dans les 2 situations de vente : le prospect a un besoin / le prospect n'a pas de besoin.

L'entretien de vente, étape par étape

Savoir instaurer un climat de confiance dès la prise de contact, Comment débuter l'entretien

Comprendre

Savoir découvrir les besoins et attentes du client, Savoir identifier les motivations d'achat, la mise en évidence du besoin... Savoir poser les questions qui font vendre Les techniques de questionnement (découverte des besoins) Savoir faire reconnaître le besoin à son prospect – élément clé de sa persuasion

Proposer

Savoir répondre aux attentes, développer une argumentation ciblée

Savoir exposer et mettre en valeur son offre en réponse aux bénéfices recherchés par le client Savoir utiliser les arguments sensibles pour le client (les arguments écoutés, compris, acceptés, retenus et transformés en action par le prospect)

Les techniques d'argumentation en réponse aux bénéfices recherchés par le client, le traitement des objections

Engager

Savoir conclure et engager le client vers une décision favorable

Public concerné

Toute personne menant régulièrement des entretiens de vente

Durée - 2 jours

Intervenant

Delphine DOILLON & Ignazio FABIANO

Entretien face à face

Boostez vos ventes grâce à Process Com - savoir établir des stratégies de ventes adaptées à la personnalité de vos clients/prospects

Objectifs

Avoir une relation commerciale efficace avec tout type de client/prospect, renforcer son impact commercial en face à face, s'adapter à la préférence relationnelle de son client/prospect, développer des stratégies de vente adaptées, repérer et désamorcer toutes sources d'incompréhension.

Programme détaillé

L'impact psychologique dans le processus de vente

- Connaître son profil commercial et comprendre l'impact sur ses clients/prospects.
- Les différents profils de clients et leur mode de fonctionnement.
- Les sources de motivation psychologique dans l'acte d'achat.

Identifier le processus de communication de ses clients/prospects et leur préférence relationnelle

- Les processus de communication de chaque type de clients
- Savoir utiliser les différents indices (mots, gestes, posture du corps, expression du visage, mode de prise de décision)
- Savoir utiliser la perception de son client.

Adopter un mode de communication efficace à chaque étape de la vente

- Savoir quel style de communication privilégié en fonction de l'étape de vente
- Savoir se synchroniser sur son client
- Convaincre en utilisant les besoins psychologiques appropriés à son client
- Utiliser la technique de conclusion la mieux adaptée à son client

Prévenir et gérer les situations de tension

- Savoir identifier les comportements sous-stress
- Comprendre l'origine des incompréhensions et tensions et savoir y remédier
- Savoir revenir à un mode de communication constructif pour la relation commerciale.

Public concerné

Toute personne maîtrisant les techniques commerciales de base

Durée - 2 jours

Intervenant

Delphine DOILLON

Développement Managérial & Gestion des Ressources Humaines

Management relationnel

Augmentez votre Leadership grâce à Process Com - individualiser sa communication & son approche managériale

Objectifs

Mieux se connaître et développer ses compétences en communication, identifier son style de management préférentiel et son évolution dans le temps, gérer les situations sources de stress, repérer et développer les sources de motivation de ses collaborateurs, gérer les incompréhensions et les conflits, développer son leadership et des stratégies de relations.

Programme détaillé

Acquérir les concepts de base de la communication

- Savoir distinguer ce qui est dit de la manière de dire
- Les différents profils de collaborateurs et leur manière spécifique de communiquer

Communiquer positivement et de façon adaptée à son interlocuteur

- La règle de la communication et les différents modes de perception pour chaque profil de personnalité
- · Reconnaître les signes révélateurs de la personnalité de son interlocuteur
- Savoir parler les différents processus de communication

Motiver au quotidien

- · Savoir faire la distinction entre ce qui satisfait, ce qui motive et ce qui démotive
- Savoir satisfaire les besoins psychologiques de chaque profil

Prévenir et gérer les situations de tension et de « mécommunication »

- Comprendre l'impact du stress sur les comportements et la communication
- · Savoir identifier les comportements sous-stress
- Les 3 degrés de stress
- Savoir revenir à un mode de communication constructif pour maintenir une relation de coopération.

Public Concerné

Manager de proximité, Dirigeant & Cadre dirigeant

Durée - 3 jours

Intervenant

Développement Managérial & Gestion des Ressources Humaines

Efficience professionnelle

Savoir gérer son temps & ses priorités selon son profil de personnalité

Objectifs

Gagner en efficacité, savoir gérer ses priorités, comprendre son rapport au temps, passer de la gestion de temps au leadership du temps, améliorer son organisation.

Programme détaillé

Comprendre son rapport au temps

Prendre conscience des ses biorythmes, prendre conscience de son profil, com- prendre les bénéfices inconscients d'une mauvaise gestion de temps, savoir diagnostiquer les causes de sa mauvaise gestion de temps pour les transformer en levier.

Gérer son temps

S'organiser : mettre de l'ordre dans son emploi du temps, les bons outils. Les obstacles à l'efficacité : les voleurs de temps, les interruptions etc. Faire la différence entre gérer son temps et le manager.

Etablir ses priorités

La loi de Pareto, la matrice d'Eisenhower, comment planifier les activités et son agenda.

Passer de la gestion au leadership du temps

La délégation : quoi déléguer, à qui, quand et comment. Les différents types et processus de délégation

Public concerné

Toute personne souhaitant optimiser son organisation

Durée - 1 jour

Intervenant
Delphine DOILLON

Développement Managérial & Gestion des Ressources Humaines

Efficience professionnelle

Réussir ses recrutements - constituer une équipe de travail efficace

Objectifs

Savoir définir le bon profil. Organiser son processus de recrutement. Savoir mener un entretien de recrutement

Programme détaillé

Acquérir une méthode pour définir le poste et le profil

Se doter d'outils et de grilles de questionnement pour décrire le poste et le profil du candidat. Bien cadrer le besoin auprès des managers.

Optimiser la présélection de candidats

S'entraîner à trier les CV en utilisant des grilles d'aide à la décision. Mener un entretien de présélection téléphonique.

Maîtriser les techniques d'entretien

Se doter d'une structure d'entretien. Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute. Identifier les questions à poser, ne pas poser.

Creuser les motivations. Rechercher des compétences comportementales.

S'entraîner activement à l'entretien de recrutement

Pratiquer des jeux de rôle pour améliorer chaque phase de l'entretien. Identifier les spécificités en fonction du profil (expérimenté/junior, interne/externe, etc.).

Public concerné

Toute personne aménée à réaliser une mission de recrutement

Durée - 1 jour

Intervenant

Delphine DOILLON

Autres thèmes phares

Démarche commerciale & Développement managérial

- Savoir gérer son stress & augmenter sa résilience
- Savoir gérer les relations difficiles au sein de l'entreprise
- Comment rétablir une relation positive et de coopération entre collaborateurs
- Relancez efficacement vos devis & Traitez l'objection du prix
- Poser les questions qui font vendre
- Comment être meilleur que la concurrence dès le 1^{er} rendez-vous
- Développer une attitude commercial et relationnelle au téléphone savoir analyser une demande
- Négociation commerciale savoir défendre ses prix
- Augmenter l'efficacité de ses mailings

Notre société intervient directement au sein de votre établissement afin de personnaliser chaque thème au fonctionnement de vos équipes et de vos objectifs.



Méthode pédagogique

Une judicieuse alliance de théorie et de pratique pour une animation centrée sur des exercices de mise en situation à partir de cas concrets vécus en entreprise.

- Exercices, études de cas
- Méthodes, astuces
- Jeux de rôles, ateliers pratiques
- Exemples de cas vécus en entreprise
- Moyens audiovisuels et informatiques
- Support de stage

Nos formations reposent sur une pédagogie active et participative.

Nos consultants formateurs

Nous bénéficions d'un agrément Process Com, gage de la maîtrise et autorisation à enseigner le modèle Process Com tant au niveau managerial que commercial.

Nos consultants sont spécialisés dans leur domaine respectif et travaillent en binômes sur les thèmes convergeants ce qui vous garantit le regard et les connaissances de deux expériences riches en méthodes et savoir-faire.

Demande d'information

À renvoyer par fax au 03 81 47 96 79

Je souhaite être contacté(e) pour :
□ un devis personnalisé
□ plus d'information sur les thèmes vente & négociation
□ plus d'information sur les thèmes management & RH
Société :
Adresse complète :
Nom de la personne :
Téléphone:
Courriel:
Effectif:
Secteur d'activité :

Simplifiez-vous la formation

avec nos interventions réalisées directement au sein de votre établissement

IDEM

20 rue du Chasnot - 25000 BESANCON Téléphone - 03 81 61 66 72 Courriel - formation.idem@idem-commercial.com

www.idem-commarcial.com

Formation - Conseil - Accompagnement terrain