

Formation : La structure de la télévente

Objectifs :

- Maîtriser les techniques de vente
- Maîtriser la structure d'un entretien appel sortant
- Détecter les motivations d'achat
- Maîtriser les techniques de traitement des objections

Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

Pré-requis

Aucun

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

- Mener un entretien de télévente efficace
 - La structure Télévente
 - Les étapes de vente – la méthode AIDA
- Transformer les freins en motivations d'achat
 - Les motivations d'achat
 - La typologie des motivations d'achat
- Construire un argumentaire
- La proposition commerciale – Argumenter avec la méthode CAB
- Traiter efficacement les objections
 - La classification des objections
 - Le traitement des objections avec la règle des 3R
- Maîtriser les techniques de Closing
 - Le Closing
 - Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing

Réf : GRC ST

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015