

# Développer son efficacité commerciale au téléphone

Formation Continue - Développement commercial, vente



**CCI LE MANS  
SARTHE**

**Valorisez votre qualité de service dans votre relation client. Fidéliser vos contacts en développant vos performances commerciales au téléphone.**

## Objectifs :

- comprendre la demande du client et la prendre en charge avec professionnalisme pour un service client de qualité ;
- savoir anticiper et découvrir les besoins du client ;
- être en capacité de proposer des solutions et de relayer le suivi commercial du contact.

## Public :

Assistants commerciales, Télé-conseillers, Opérateurs, Hotliners, Commercial sédentaire.

## Les plus pédagogiques :

**Animateur :** Formateur en relation client

## Méthodes :

Les méthodes de cette formation sont essentiellement actives. La formation sera axée principalement sur : des temps d'échanges, de partage d'expériences entre les participants et le formateur, des analyses de situations professionnelles, des travaux à partir de vidéos (extraits de films), des mises en situations professionnelles filmées


Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...)

Groupe de 4 à 12 personnes

## Validation / Certification :

Attestation de fin de formation.

## INFORMATION

 2 jours

€ 625 € net



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !

**Valérie Moutel**

Téléphone : 02 43 21 58 12

[formation.continue@lemans.cci.fr](mailto:formation.continue@lemans.cci.fr)

**CCI Le Mans Sarthe - Pôle Formation continue**

7 avenue des Platanes

72100 Le Mans



## Programme :

### La communication au téléphone

Le langage propre à l'outil : comment compenser le non-visuel (la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire)  
Comment établir dès les premières secondes un climat de confiance

### Les techniques d'un entretien commercial réussi

Développer l'écoute, phase essentielle, souvent escamotée  
L'art de poser les bonnes questions pour découvrir son interlocuteur et ses motivations  
Renseigner - Proposer - Accrocher  
Répondre aux objections : les prévoir pour mieux les maîtriser  
Conclure et prendre congé  
Raccrocher toujours sur une note positive et dynamique

### Les différentes applications

Rappel des règles de base de l'accueil téléphonique de qualité  
La demande de renseignements et "l'accroche"  
La prise de commande : savoir provoquer une vente additionnelle, complémentaire ou substitutive  
Savoir sortir de la "routine" verbale pour anticiper des besoins chez le client  
Les relances après devis : à quel moment relancer un devis ?  
Savoir anticiper des situations délicates telles que : demandes supplémentaires, retard de décision, mise en concurrence  
Les relances après mailing ou couponning : le rythme de l'envoi du courrier, le moment de la relance téléphonique, le schéma de l'entretien  
Le traitement des situations complexes : les litiges, les réclamations  
Comment dédramatiser l'aspect affectif de la réclamation en trouvant les mots et le ton juste au bon moment  
Traiter avec professionnalisme les litiges : savoir allier souplesse et fermeté