

Cordonnées Agence

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France
Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41 site web : <http://www.prodevcommercial.com>

Programme formation : Fixer un rendez-vous à ses clients

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir et maîtriser les principes fondamentaux de la prise de rendez-vous par téléphone auprès d'une clientèle, active ou passive, de particuliers (BtoC) et/ou de professionnels (BtoB)

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Le comportement du téléacteur**
Maîtriser sa voix
L'effet miroir : Initier le climat de l'entretien
Sourire - Convivialité
Empathie : Se mettre à la place de l'autre sans perdre la sienne
Dynamisme - Directivité : la main de fer dans un gant de velours
Écoute active : Une alliée de la directivité
Valorisation
Respiration et posture s'entendent
- **Les techniques d'expression**
4C : Clair, Concis, Concret, Cohérent
Le présent : Le temps de l'action
Le choix des formules et des mots
Le questionnement, les différents types de questions (exercices)
La reformulation : Quand, pourquoi et comment (exercices)
- **L'argumentaire : Une structure indispensable**
L'argumentaire : Support de la directivité
La liste de ses arguments (généraux et spécifiques)
La trame AIDA, une structure en entonnoir
Attirer l'attention : Présentation et identification
Éveiller l'intérêt : Argument général
Susciter le désir : Argument spécifique
Obtenir l'accord : Verrouillage et prise de congé
- **Le traitement des objections**
Les différents types d'objections (de fuite, à l'offre, etc)
Les techniques de réponse
Passer les barrages
- **Organiser sa prise de rendez-vous**
Les fichiers - L'agenda - La fiche de liaison et son classement
La grille de suivi - La mise en poste
Optimiser son temps

