

LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE



COMMERCE



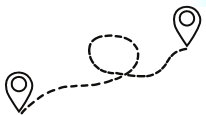
SE PRÉSENTER AU TÉLÉPHONE

- Décrocher son téléphone
- Utiliser la méthode CAP
- Trouver la bonne posture pour être relai de son entreprise
- Travailler son "Bonjour"



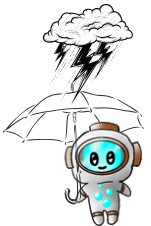
ANALYSER LES ATTENTES DES CLIENTS

- Echanger avec l'écoute active
- Savoir inspirer confiance
- Se synchroniser pour favoriser l'échange



DISTINGUER LES ÉTAPES CLÉS

- Comprendre
- Mener la discussion
- Être force de proposition
- Comprendre les blocages et les dépasser
- Conclure



ESTIMER LES BONS REFLEXES FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Gérer des clients agressifs ou difficiles
- Transformer les points d'insatisfaction en opportunités

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Retour théorique

Partage d'expérience

Mise en pratique

Apport théorique

Petits groupes

Mini modules

3 jours * 7H

2 à 10 personnes

Pas de pré requis

Commerciaux &
Manager commerciaux

Intra ou Inter

AFEST ou FOAD possibles

2100€ H.T./st

Référente handicap :
Patricia Gratas



Patricia Gratas

Présidente fondatrice
Responsable des prestations
de formation

Oxycom

Votre oxygène commercial

