

Formation : Conseiller client à distance : développer ses compétences commerciales

Cours pratique - 2j - 14h00

Réf. DCT - Prix : 1500 € H.T.

l'assistance-conseil est à la fois source de fidélisation client et de vente de produits et services. Comment développer votre écoute, votre force de proposition pour passer du conseil à la vente ? Cette formation vous permet de développer les techniques de communication commerciale permettant de valoriser vos appels.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Comprendre les enjeux de la communication commerciale au téléphone
- Articuler posture conseil et posture commerciale
- Argumenter de manière simple et stratégique
- Répondre aux objections et conclure sereinement

PARTICIPANTS

Tout téléconseiller en relation avec les prospects et les clients.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Public concerné

Tout téléconseiller en relation avec les prospects et les clients.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Travaux pratiques

Jeux d'acteurs, mises en situations téléphoniques, échanges de bonnes pratiques.

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Mieux communiquer

- Emetteur/récepteur : être responsable de la qualité de la communication et du feedback.
- Appréhender les spécificités du téléphone sous l'angle de la relation commerciale.
- Comprendre les enjeux de la communication commerciale.
- Utiliser les outils : écoute active, reformulation, questionnement, parler positif, présent et futur.

Exercice

Jeux d'acteurs sur la voix, l'écoute, les différents types de questions, le parler positif. Débriefing collectif.

2 Démystifier l'acte commercial

- Comment allier conseil et état d'esprit "vente".
- Faire la check-list de ses atouts et talents de "négociateur".
- Découvrir la part ludique de la relation prospect/client.
- Trouver de nouvelles sources de motivation.

Exercice

Transformer le langage conseil en langage commercial.

3 Le déroulement réussi d'une relation commerciale

- Accueil impactant.
- Ecouter, poser des questions et reformuler.
- "Glisser" du conseil à la commercialisation.
- Argumenter de manière simple et stratégique.
- Conclusion positive : accord et fixation des modalités.
- Prise de congé.

Mise en situation

Ecouter, questionner argumenter, conclure l'entretien au téléphone.
Débriefing en groupe.

4 Le traitement des objections

- Accueillir les objections comme un signe positif.
- Méthodes de traitement des objections.
- Développer sa capacité à rebondir.
- Mises en situation téléphoniques. Débriefing collectif.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

5 L'argumentation

- Mettre en valeur les caractéristiques, avantages et bénéfices pour l'interlocuteur : la méthode CAB.
- Trouver le ton "d'évidence" de déroulement des arguments.

Exercice

Elaboration d'arguments performants au cours de simulations d'entretiens enregistrés.

6 L'évaluation de son activité commerciale

- Avoir ses propres indicateurs pour progresser dans son action commerciale.

Réflexion collective

Réflexion en sous-groupes sur les indicateurs d'évaluation.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page [Comment financer sa formation](#) ou [contactez votre conseiller formation](#).

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.