

LE TELEPHONE AU SERVICE DE L'EFFICACITE COMMERCIALE

CONDITIONS D'ADMISSION

Public

Tout salarié amené à communiquer par téléphone avec des clients

Entretien téléphonique, tests de positionnement en ligne et vérification des prérequis

PRÉ-REQUIS

Aucun.

CERTIFICATION NC

MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION

- Groupe de 4 à 12 personnes
- Cours en présentiel en face à face.
- Si cours particulier, accès dès validation du financement /Si cours collectifs, accès dès ouverture d'un groupe (minimum 4 personnes) et validation du financement

VERIFICATION DES PRE-REQUIS

- Vérification des prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en réalisant un test après votre inscription et avant le démarrage de la formation
- Quiz pour tester les connaissances de départ des participants

Code
TSEC

Durée
14 heures

Tarif inter*
560 €
HT

*100 % en présentiel

OBJECTIFS

- Comprendre et maîtriser les techniques pour améliorer l'efficacité des échanges téléphoniques.
- Structurer ses appels pour maximiser leur impact et atteindre ses objectifs
- Acquérir des stratégies pour encourager et faciliter la prise de décision lors des interactions téléphoniques.
- Développer des techniques pour gérer les objections et maintenir une communication positive.

PROGRAMME

CONTENU

1. **Introduction : les fondamentaux de la communication commerciale par téléphone**
 - Le rôle du téléphone dans l'efficacité commerciale
 - Les principes de base de la communication téléphonique, les composantes d'un appel réussi
2. **La structure de l'appel téléphonique**
 - La préparation de l'appel
 - Les étapes clés de l'appel
3. **Techniques au service de la prise de décision**
 - Les mécanismes de la prise de décision
 - Les techniques de questionnement
 - Les outils de la persuasion
 - La conclusion de l'appel : valider un engagement clair
4. **La gestion des objections**
 - Des techniques pour répondre aux objections
 - La communication positive
 - La gestion des clients difficiles
5. **L'organisation et le suivi des appels commerciaux**
 - La planification des appels
 - Les outils de suivi : CRM, tableaux de bord
 - La fidélisation par téléphone
6. **Plan d'action**
 - Élaboration d'un plan d'action personnel pour améliorer ses performances téléphoniques sur poste de travail
 - Constitution d'une banque d'outils pratiques
7. **Bilan évaluation**

ESCCOM FORMATION PROFESSIONNELLE - 2 avenue Brown Séquard- 06000 Nice - Tél : 04.93.53.55.55

S.A.S. au capital de 3 048.53 €- RCS Nice 383 704 319 - Code APE : 8542 Z - Siret : 38370431900060 N° TVA intracommunautaire : non assujetti à la TVA CGI 261-4.4°- N° de déclaration d'existence : 93060405906

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES

Intervenant :

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine du commerce, de la vente et de la téléprospection.

Méthodes et techniques pédagogiques :

Pédagogie innovante, méthode active, approche actionnelle

Moyens pédagogiques utilisés :

Exposés interactifs avec illustrations et vidéos - Ecran synchronisé avec l'ordinateur du formateur en mode démonstration - Mises en application - Exercices sur les items des séquences

Quiz et sondage interactifs en ligne pour tester les connaissances

Supports pédagogiques utilisés :

PowerPoint du déroulé du programme avec diaporamas, schémas imagés, graphiques, capsules vidéo

Outils :

Ordinateur portable par participant et accès au logiciel version MS 365, outils numériques, Kahoot, Google forms Quizzy (quiz en ligne), Padlet, documents numériques supports pour les exercices

Plateau technique.

MODALITE D'EVALUATION / MODALITES DE VALIDATION

Évaluation formative des compétences acquises tout au long du parcours

Questionnaires d'évaluations en fin de séance et en fin de formation

Questionnaire de satisfaction

Attestation de formation

MODALITE ET CONDITIONS D'ACCES

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant) Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires

Contact Nice : Yamina ABDA – formationnice@ecole-esccom.com

Contact Cannes : Pascale SOLIMEIS – formationcannes@ecole-esccom.com

FINANCEMENT

Les solutions de financement

OPCO et financement de la formation

Les opérateurs de compétences (OPCO) travaillent avec ESCCOM FORMATION depuis de nombreuses années. Leurs missions évoluent depuis janvier 2019 grâce à la loi "Avenir professionnel". Toutefois, plusieurs dispositifs de financement sont accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO. Pour plus d'information, une équipe de formation de Cannes & Nice vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative, ou votre contact à l'AKTO.

ESCCOM FORMATION PROFESSIONNELLE - 2 avenue Brown Séquard- 06000 Nice - Tél : 04.93.53.55.55

S.A.S. au capital de 3 048.53 €- RCS Nice 383 704 319 - Code APE : 8542 Z - Siret : 38370431900060 N° TVA intracommunautaire : non assujetti à la TVA CGI 261-4.4°- N° de déclaration d'existence : 93060405906