

PROSPECTION DEVELOPPMENT

Experts en Télémarketing

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 : S'affirmer au téléphone

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer son charisme au téléphone
- Travailler son assertivité
- Gagner des parts de marché

PRÉ-REQUIS

- Pratiquer la télévente depuis quelque temps

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

■ L'assertivité et l'affirmation de soi

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Autodiagnostic de son assertivité

Le contrôle émotionnel

La congruence verbale

Les outils de l'assertivité

■ L'assertivité au téléphone

Comment s'imposer par la voix

Différence entre « Je voulais » et « Je veux »

(S'affranchir des barrages

Dérouler son plan d'appel avec aisance

Oser poser les bonnes questions

Engager son prospect/client vers une décision

■ Coaching sur poste

Alternance théorie et pratique :

La formation théorique est suivie d'une formation-coaching individuelle, en situation réelle, sur le poste de travail des participants.