

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Préciser les objectifs et les enjeux de la création de trafic
- Définir les fonctions du téléconseiller au sein d'une campagne d'appels
- Maîtriser les techniques d'appel spécifiques de la création de trafic
- Adopter les attitudes gagnantes
- Gérer le suivi de ses appels

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

■ Participer a une opération de création de trafic

Présentation de ce type d'opérations marketing

Sensibilisation du rôle du téléacteur quant à l'image de marque de la société et à l'enjeu du taux d'accord dans le cadre d'une campagne

Les objectifs à tenir

- Recueillir les accords de participation des prospects, des clients actifs ou non
- Optimiser ses contacts par la qualification des fichiers et la connaissance des motifs de refus
- Comptabiliser et répertorier ses appels

■ Maîtriser le guide d'entretien

Structurer son discours

Passer les barrages

Traiter les objections avec des réponses adaptées

Ouvrir le dialogue pour en savoir plus avec un bon questionnement

Renseigner ses interlocuteurs sans perdre son objectif d'appel

Le discours :

- 4C : Clair, Concis, Concret, Cohérent
- Parler au présent. Pourquoi ?
- Utiliser des formules positives
- Choisir les bons mots : les mots + vs les mots

■ Adopter les bonnes attitudes de service

Faire passer la notion d'événement, de faveur, d'exception et obtenir l'accord de l'interlocuteur en suscitant le désir

L'effet miroir : initier le climat de l'entretien

Enthousiasme, disponibilité, courtoisie et authenticité

La voix : timbre, débit, rythme, articulation, volume

Sourire et convivialité

Empathie : se mettre à la place de l'autre sans perdre la sienne

Dynamisme : un allié de l'efficacité

Écoute active : en opposition avec les écoutes neutre et passive

Directivité : une main de fer dans un gant de velours

Valorisation : chaque interlocuteur est unique

Respiration : une arme anti-stress

Posture : le corps exprime un état qui s'entend

■ Suivre ses appels

Qualification et mise à jour des bases de données (effectifs, noms, fonctions, adresses, équipements, secteurs d'activités, projets, etc)

Confirmations des inscriptions par écrit avec nombres de participants, dates, heures et plan d'accès

Comptage et classement des appels

