

# 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 : Situations conflictuelles

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser la relation téléphonique pour valoriser et entretenir l'image de son entreprise
- Utiliser le téléphone pour consolider sa relation commerciale
- Répondre avec efficacité à tous types de demandes mêmes très conflictuelles
- Apporter une réponse précise et rapide

### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### **+ d'Infos**

- **Appréhender le téléphone professionnel**
  - L'image virtuelle
  - La dialectique du téléphone professionnel
  - Le vocabulaire positif
- **Traiter les demandes**
  - Accueil et identification
  - Identifier le service attendu par l'interlocuteur
  - Écouter la demande (développer son attitude d'écoute)
  - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
  - Proposer une solution
- **Gérer l'entretien**
  - L'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)
  - Le timing d'un entretien
  - Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles pour conduire un entretien)
  - Construire une réponse (quels arguments pour quelle réponse)
- **Maîtriser les situations fragiles**
  - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
  - L'esprit d'équipe ou favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes
  - La typologie des interlocuteurs
  - L'objection (répondre aux objections)
  - Mieux contrôler ses émotions
  - Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

