

PROSPECTION DEVELOPPEMENT

Experts en Télémarcheting

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

