

MIEUX TRAITER UN CONTACT ENTRANT

FORMATIONS REPÈRES©



Dans le cadre d'une démarche RSE, merci de ne pas imprimer ce document



place to learn
Savoir c'est capital

MIEUX TRAITER UN CONTACT ENTRANT

01 COMPÉTENCES VISÉES

Cette formation vise à développer trois compétences clés :

- L'organisation
- L'efficacité commerciale
- La communication

02 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Être capable de :

- Identifier les sources d'activités
- Utiliser les fondamentaux de la communication téléphonique
- Adapter l'argumentation aux demandes du contact entrant

03 PUBLIC VISÉ

| Équipe commerciale

04 PRÉ-REQUIS

| Aucun pré-requis n'est nécessaire pour cette formation

05 PROFIL DU FORMATEUR

| Un formateur expert en communication et en commercial

PROGRAMME

1 | Les origines du contact entrant

2 | Les 10 fondamentaux de la prise de rendez-vous téléphonique

3 | La prise en compte des demandes

4 | Traiter commercialement les objections

5 | Assurer la continuité de la relation

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques, concepts
- Étude de cas
- Mises en situation : exercices et jeux de rôles

Moyens et supports pédagogiques

- Exposé avec PowerPoint
- Paperboard/Tableau interactif

Modalités d'évaluation

- Test de positionnement initial
- L'animateur contrôle tout au long de la formation le niveau des stagiaires
- Debriefing des mises en situation
- Quiz final de validation des acquis

MIEUX TRAITER UN CONTACT ENTRANT



CATÉGORIE

L'APPROCHE COMMERCIALE

Durée

7 heures soit 1 jour

Prix

300€ HT
par personne en inter
ou sur devis en intra

Accessibilité

Adaptation PSH sur demande
auprès de notre référent handicap

PROCHAINES SESSIONS

Si vous êtes responsable formation, vous pouvez faire une requête pour l'organiser en INTRA dans votre entreprise.

place **to** learn
Savoir c'est capital



SIÈGE SOCIAL - Cité Internationale - 94 quai Charles de Gaulle - 69463 LYON Cedex 06
Tél. 04 72 69 11 11 - contact@placetolearn.fr - www.placetolearn.fr
PLACE TO LEARN - SARL au capital de 10 000 euros - RCS LYON 495 350 928

Place to Learn est certifié Qualiopi au titre de la catégorie "ACTIONS DE FORMATION"