

Vendre et fidéliser par téléphone

TRANSFORMER CHAQUE CONTACT EN OPPORTUNITE DE CONQUETE OU FIDELISATION

Référence RC014

Nombreux sont les clients et prospects consultant l'univers numérique avant de se décider à appeler. Aussi lorsqu'ils contactent un service client, support, le besoin est là, bien présent. Ces contacts diminuent et sont l'occasion d'exprimer votre valeur ajoutée. Soigner la prise en charge de la demande par téléphone est chaque jour une occasion de faire la différence et de transformer chaque contact en opportunité de conquête ou fidélisation.

Objectifs :

- Reprendre les bases de la relation client à distance et ses particularités
- Comprendre les enjeux et s'adapter en toutes circonstances
- Acquérir de bons réflexes pour développer son efficacité et véhiculer une image professionnelle de l'entreprise à travers la satisfaction client au téléphone
- De la conquête à la fidélisation, à chaque contact exprimer sa valeur ajoutée

Public

Cette formation s'adresse à toute personne en relation client au téléphone au sein de l'entreprise.

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Programme

LA RELATION CLIENT A DISTANCE A L'ÈRE DU DIGITAL

- L'évolution des clients, des attentes
- La modification du parcours client, son niveau de maturité
- Créer dès le départ un climat propice à l'échange
- Savoir s'adapter aux différents types de clients
- Définir les types de demandes et travailler sur les réponses possibles

DEVELOPPER UNE COMMUNICATION A FORTE VALEUR AJOUTEE

- Prendre confiance et développer une aisance relationnelle
- Définir son canal de communication et réfléchir à sa posture de communicant
- Comprendre en quoi le discours favorise les échanges
- Développer une attitude favorable à la communication
- Maîtriser les techniques relationnelles pour mener à bien votre entretien
- Trois qualités essentielles : l'écoute active, l'empathie, la directivité

- Intégrer le discours professionnel tout en restant naturel
- Savoir gérer son stress et celui de son interlocuteur
- Savoir utiliser les mots favorisant l'adhésion de votre interlocuteur
- S'engager dans le processus, être acteur

SAVOIR RECONNAITRE LES OPPORTUNITES ET LES SAISIR

- Opportunité de fidélisation suite réclamation
- Opportunité de vente ou d'élargissement de gamme
- Opportunité de réactivation client inactif
- Opportunité de se faire remarquer pour la qualité de l'accueil
- Opportunité de se
- Opportunité faire la différence.
- Créer les conditions de transformation

Organisation et moyens pédagogiques

- Quizz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeux des situations rencontrées par les participants
- Formation conduite en salle pour une durée de 2 jours soit 14 heures
- La formation se déroule dans vos locaux

Moyens techniques

Utilisation de Vidéo Projecteur Test Quizz et vidéo.

Moyens d'encadrement

Formateur spécialiste de la relation client.

Modalités de suivi et d'évaluation

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Mises en situation complétées en début et fin de formation permettant de mesurer les écarts et progrès

Documents remis à la fin du stage

- Support numérique pour les fondamentaux
- Fiche de synthèse et plan élaborés en fin de formation
- Certificat de réalisation

Durée : 2 jours soit 14H

Tarif Inter : 590,00€ HT par jour soit 1 180,00€ HT *

Tarif Intra : 1 400,00€ HT par jour soit 2 800,00€ Ht

- Pauses Café et repas inclus dans nos inter-entreprises.