



you'Nivers

L'AGENCE DE COMMUNICATION DEPUIS 2008

Déclaration de formation enregistrée sous le numéro n°82 42 02292 42
Auprès du préfet d'Auvergne Rhône-Alpes - SIREN n°501 370 332

Formation « Relation client : gestion des appels commerciaux »

Formateur : Vincent FORAISON

Entreprise : You'Nivers

Adresse : 52 bd d'Arras – 42300 ROANNE -T.04.77.71.58.03 / T.06.11.15.65.51

SIRET : 50137033200022

Déclaration de formation n° 82 42 02292 42 auprès du préfet d'Auvergne Rhône-Alpes

Certificat Qualiopi n°2020/90215.1 du 31/12/2020 valable 4 ans.

Public concerné

Débutant – Dirigeant ou salarié TPE-PME

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : dans la mesure du possible, nous adaptons nos dispositifs de formation. Vous pouvez contacter notre référent handicap au 04 77 71 58 03.

Prérequis

Connaissance de base de l'utilisation d'un téléphone et de la communication orale.

Aucune connaissance préalable en gestion des appels téléphoniques commerciaux n'est requise.

Objectifs :

Comprendre les bases de la relation client par téléphone

Développer des compétences pratiques en communication et gestion des appels

Améliorer la gestion des clients et les performances commerciales

Points forts :

Formation Pratique et Interactive

Adaptée aux TPE

Suivi Personnalisé

YOU'NIVERS

Patricia et Vincent FORAISON

52, Boulevard d'Arras - 42300 Roanne

Tél : 04 77 71 58 03 - 06 11 15 65 51

EURL au capital de 8000 € - TVA FR05501370332

SIREN : 501 370 332 - APE 6203Z

Durée formation : 2 jours ou sur mesure en fonction besoin client

Tarif : Formation en présentielle individuelle et sur-mesure : 120 € HT/heure // Formation en Intra ou Inter : nous consulter

Méthode mobilisée :

Modalités Pédagogiques

Formation individuelle en présentielle dans les locaux de l'OF

Cours théoriques : Apports de connaissances fondamentales

Travaux pratiques : Études de cas, projets, simulations

Ateliers interactifs : Jeux de rôles, Echange d'expérience

Moyens techniques :

Mise à disposition d'une salle de formation.

Mise à disposition d'un Ecran TBI et ou ordinateur équipé avec les logiciels dont la formation fait l'objet)

Une connexion Internet

Possibilité de prendre son ordinateur personnel

Méthode d'évaluation et de suivi

Evaluation

Cas pratique - Quizz

Enquête de satisfaction à chaud

Suivi

Feuille d'émargement et/ou attestation de fin de formation

PROGRAMME DETAILLÉ

<p>Introduction et Fondamentaux de la Gestion des Appels Téléphoniques Commerciaux Introduction à la Relation Client par Téléphone</p> <p>Importance de la relation client pour les TPE Rôle des appels téléphoniques dans la stratégie commerciale <i>Cas Pratique : Jeu de rôle pour identifier les attentes des clients lors d'un appel commercial</i></p> <p>Techniques de Communication Téléphonique Les bases de la communication verbale et non verbale Écoute active et questionnement <i>Cas Pratique : Exercices d'écoute active et de reformulation</i></p> <p>Préparation des Appels Commerciaux Objectifs de l'appel et planification Création d'un script d'appel <i>Cas Pratique : Élaborer un script d'appel pour une offre ou un service spécifique</i></p> <p>Gestion des Objections et Réponses aux Questions Identifier et comprendre les objections courantes Techniques pour répondre efficacement aux objections <i>Cas Pratique : Mise en situation pour traiter des objections et questions fréquentes</i></p>	7 heures
<p>Techniques Avancées et Applications Pratiques de la Gestion des Appels Téléphoniques Commerciaux Techniques de Vente par Téléphone Argumentation commerciale et valorisation des bénéfices Techniques de closing <i>Cas Pratique : Simulation d'appels pour pratiquer les techniques de vente et de closing</i></p> <p>Gestion des Clients Difficiles Comprendre les comportements difficiles Techniques pour désamorcer les situations conflictuelles <i>Cas Pratique : Jeux de rôle pour gérer des clients difficiles ou mécontents</i></p> <p>Utilisation des Outils de Suivi et de CRM Importance du suivi des appels et de la gestion des contacts Introduction aux outils CRM <i>Cas Pratique : Enregistrer et suivre un appel dans un logiciel CRM</i></p> <p>Analyse et Amélioration des Performances Suivi des indicateurs clés de performance (KPI) Techniques d'auto-évaluation et d'amélioration continue <i>Cas Pratique : Analyse d'un appel enregistré et identification des points d'amélioration</i></p>	7 heures