



COMMERCIAL

Le conseiller en ligne

Objectifs : Aider les gestionnaires clients dans leur travail quotidien. Développer les techniques et attitudes. Aboutir à des outils formalisés.	
PROGRAMME	
~ Premier jour Les fondamentaux du discours client ❖ Transmettre et recevoir un message ❖ Favoriser l'échange ➤ Maîtriser sa communication ➤ Etre simple pour être écouté ➤ Conjuguer pour performer ➤ Influencer par la reformulation ➤ Séduire par les mots ➤ Le vocabulaire adapté ➤ Les bons réflexes La structure de l'entretien ❖ Structure PIMDAC ➤ La Présentation ➤ L'Identification ➤ Le Motif de l'appel: une référence à un point connu de mon interlocuteur ➤ La Découverte ➤ L'Argumentation solution: développement de l'avantage client et proposition argumentée ➤ Conclusion ➤ La mécanique Le comportement en émission d'appels ❖ Identifier les freins du client ❖ L'écoute ❖ Savoir convaincre ➤ La voix, un atout ➤ Animer l'appel : la directivité ➤ La personnalisation ➤ Accueillir les objections comme un cadeau ➤ Le rythme du discours Grille d'analyse d'entretien ~ Deuxième jour Les standards de la relation client en réception d'appels ❖ Grille d'analyse type benchmarking ➤ Type d'exigence quant au professionnalisme attendu ➤ Type d'exigence en termes de qualité ❖ La notion de satisfaction client ➤ Savoir faire, Savoir être, Savoir Dire ❖ La relation clients ➤ Les piliers du succès dans la relation à distance ➤ La façon de structurer l'entretien ➤ La façon de représenter les choses La structure de l'entretien ❖ Présentation ❖ Identification ❖ Prise en charge ❖ Attente ❖ Argumentation/Traitement ➤ Le choix des formulations: logique constructive = formulations positives = mots de référence ➤ L'alternative ➤ La directivité ➤ La valorisation ➤ L'écoute active ❖ Fiabilisation ❖ Formule d'ouverture ❖ Conclusion	
Personnes concernées Gestionnaires clients généralistes	
Pré requis : aucun	
PEDAGOGIE	
Le Formateur Spécialiste des relations clients par téléphone	
Méthode pédagogique	
	
Exposés théoriques Etude de cas Exercices pratiques	
<u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix	
<u>Inter entreprise</u> Tarif par personne	
2 jours	
1 150 €	
Réf : CO064	

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
 Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com