



FORM'LOCALE

RÉVÉLATEUR DE COMPÉTENCES,

SPÉCIALISTE DES FORMATIONS PERSONNALISÉES

Form'Locale réunit des femmes et des hommes passionnés par la transmission de savoir, la montée en compétence et riches d'une forte expérience en entreprise et en administration.

Dirigé par Malik Benakcha, diplômé de Sciences Po Paris, Form'Locale est spécialisé dans les formations bureautique, commerciale et communication.

Entourés de formateurs diplômés et imprégnés d'une longue expérience, nous avons à cœur d'accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétences face à un monde du travail en constante évolution.



FORM'LOCALE

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET CONTINUE

6 Rue Saint-Honoré - 41 000 Blois

02.54.56.16.74 - contact@formlocale.fr

www.formlocale.fr

FORMATION**VENDRE ET ARGUMENTER PAR TÉLÉPHONE****DURÉE**

2 Jours
(14 heures)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- . Savoir gérer des appels entrants et sortants
- . Assurer la commercialisation de produit
- . Prendre des rendez-vous
- . Savoir traiter toutes les situations rencontrées lors d'un appel téléphonique entrant ou sortant

NIVEAU REQUIS

Pas de prérequis

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec des clients par téléphone.

TARIF INTERENTREPRISE

1200 € / stagiaire

Formation animée par un formateur-consultant expert approuvé par Form'Locale.
Suivi d'exécution assuré par une feuille de présence émargée par demi-journée par le formateur et les stagiaires.

VOTRE FORMATION EN DÉTAIL**PROGRAMME****SAVOIR UTILISER LE TÉLÉPHONE EFFICACEMENT**

Connaître les différentes étapes de la communication par téléphone
Découvrir les compétences du communicant
Utiliser les principes pour progresser dans la communication

PRENDRE CONTACT AVEC NOTRE INTERLOCUTEUR

Savoir identifier et qualifier un interlocuteur
Apprendre à se présenter
Elaborer une phrase d'accroche

CRÉER UNE DÉCOUVERTE EFFICACE DE NOTRE INTERLOCUTEUR

Analyser la situation et déterminer nos besoins

SE PRÉPARER ET PRENDRE LES DISPOSITIONS NÉCESSAIRES DANS DIFFÉRENTS CONTEXTES

Réagir de façon commerciale
Valoriser un ou plusieurs produits
Intégrer les notions de base d'un argumentaire qualitatif

IDENTIFIER ET TRAITER LES OBJECTIONS

Appréhender les objections
Savoir répondre aux objections par des techniques de communication

CONCLURE UN ENTRETIEN COMMERCIAL ET PRENDRE CONGÉ DE SON INTERLOCUTEUR**CLÔTURE DE LA FORMATION**

Etude personnalisée des outils et moyens que chaque apprenant aura
l'opportunité de développer au sein de son entreprise
Bilan écrit (QCM) et oral de la formation par les apprenants et le formateur