

FORMATION : EFFICACITÉ COMMERCIALE

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Entretenir et élargir son réseau relationnel au service de ses affaires
- Mobiliser tous les acteurs internes autour de ses projets
- Adopter la pensée positive
- Développer sa force de conviction à l'oral

Contenu et Déroulement

La relation client et la qualité de service

- Les attitudes de service au téléphone : attentes et enjeux
- Définition d'une relation client efficace au téléphone
- Les critères qualité

Conduire efficacement chaque entretien

- Règles, voix, tonalité
- Le langage : reflet de notre état d'esprit
- L'utilisation des attitudes au téléphone
- Le plan de l'entretien et ses étapes clés

Les techniques de directivité

- L'écoute active
- La reformulation
- Les types de questions

S'adapter aux différents interlocuteurs

- Le profil comportemental des clients et ses interactions
- Le SONCAS

Les situations difficiles

- Qu'est-ce qu'un interlocuteur difficile ?
- Les différentes typologies d'interlocuteurs difficiles
- La notion de rupture de communication

Le traitement des objections

- L'origine des objections, les comportements à adopter et les différents modes de traitement



Retrouvez-nous sur



Toutes les infos sur www.ifria.fr

37 Avenue du Docteur Albert Schweitzer
CS 80013 - 33403 Talence Cedex
Tel : 05 56 38 38 08
contact@ifria-aquitaine.fr

FORMATION : EFFICACITÉ COMMERCIALE

Public visé et Pré-requis

- Equipe commerciale et administration des ventes
- Direction commerciale et encadrement
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Modalités d'évaluation et Validation

- Des évaluations formatives régulières sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et progressions des participants dans une perspective de réajustement
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation (sous forme de quizz par exemple)
- Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques participatifs
- Réflexions collectives
- Exercices en sous-groupes, sous forme d'ateliers, de jeux de rôle, de jeux pédagogiques
- Enregistrement d'appels (simulés) analysés collectivement
- Définition d'objectifs d'amélioration individuelle

Modalités et délais d'accès

Contactez l'IFRIA par mail : contact@ifria-aquitaine.fr ou téléphone : 05 56 38 38 08, un(e) Chargé(e) de Formation répondra sous 3 jours ouvrés à la demande

Durée

- 2 jours (14 heures)

Nombre de stagiaires

- 12 personnes maximum

Lieu de la Formation

- IFRIA Nouvelle Aquitaine (Talence)

Coût de la Formation

- Tarif de base à partir de 250 € / stagiaire / jour



Retrouvez-nous sur



Toutes les infos sur www.ifria.fr

37 Avenue du Docteur Albert Schweitzer
CS 80013 - 33403 Talence Cedex
Tel : 05 56 38 38 08
contact@ifria-aquitaine.fr