

PROGRAMME DETAILLE

Premiers échanges semi-directifs

- Définir mon rôle dans l'entreprise et l'environnement
- Identifier les clients
- Qui ? attentes ? besoins ? motivations ? freins ?
- Comportement d'achat ?
- Quels sont les enjeux de la relation commerciale téléphonique ?

Etre convaincu pour savoir convaincre

- L'affirmation de soi et la confiance en soi

La communication commerciale

- Le charisme et la voix : rythme, intonation, volume, articulation, respiration
- Le langage positif dans la relation commerciale
- Avoir l'ascendance sur la relation client
- L'importance du silence

La relation commerciale

- Les trente premières secondes de l'entretien ou la relation client « positive »
- Découvrir la demande du client : écouter, questionner et reformuler
- Personnaliser et optimiser la relation commerciale en :
 - . présentant une réponse claire conforme à ses besoins, attentes et motivations
 - . expliquant, accompagnant, conseillant et orientant le client
 - . fidélisant le client.
- Conclure pertinemment une relation commerciale dans le but de fidéliser le client

Gérer les situations tendues

- Identifier les différents types de litiges avec les clients
- Gérer les désaccords afin de fidéliser la clientèle
- Gérer son stress et ses émotions par téléphone
- Savoir dire non.