

ASSISTANTS COMMERCIAUX : OPTIMISER SA RELATION CLIENT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Perfectionner ses attitudes et acquérir des méthodes pour optimiser sa relation client par téléphone

PUBLIC CONCERNE

Collaborateurs non commerciaux en contact téléphonique avec le client, assistants commerciaux

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉREQUIS

Absence de prérequis

LIEU DE FORMATION

Formation inter-entreprises : Strasbourg

Formation intra-entreprise : dans les locaux du client

DUREE

14 heures, soit 2 jours

DATES DE FORMATION

En inter-entreprise : le lundi et le mardi de la troisième semaine de chaque mois. En intra-

entreprise : dates à définir ensemble

FORMATEUR / FORMATRICE

Formateur / formatrice expert(e) dans le domaine de la vente.

METHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation présentielle ou **formation mixte** alternant du présentiel et du distanciel ou **formation à distance**

Méthodes actives avec mises en situation/exercices pratiques/jeux de rôle/travaux en sous- groupes avec analyse puis exposés théoriques.

Fiche de synthèse des points clés remise à chacun à l'issue de la formation

MATERIEL NECESSAIRE PENDANT LA FORMATION

Le stagiaire doit se munir d'un PC, d'une connexion internet, d'un bloc-notes et d'un stylo Le formateur fournit le vidéoprojecteur, le tableau blanc, le paperboard, les feutres, les post-it

SUIVI ET ÉVALUATION

Avant la formation : entretien individuel avec chaque stagiaire pour mieux cerner ses attentes spécifiques

Test de positionnement individuel permettant une évaluation diagnostique

Pendant la formation : évaluation des apprentissages tout au long de la formation grâce à des exercices validant l'appropriation des acquis, travaux individuels à mettre en pratique au poste de travail en intersession avec feedback lors du jour de formation suivant

A l'issue de la formation : évaluation sommative et évaluation individuelle à chaud, évaluation individuelle à froid sous forme d'un questionnaire et d'un entretien avec le client 6 mois après la formation

Attestation de présence et d'assiduité individuelle

Attestation de fin de formation

EFFECTIF

Minimum 5 participants

Maximum 12 participants

COUT PEDAGOGIQUE NET DE TVA

Formation inter-entreprises : 920 € / participant

Formation intra-entreprise : nous contacter

PROGRAMME DE FORMATION

Appréhender les bases de la relation clients

- Comprendre les différentes étapes de la relation client et les attentes associées
- Identifier les concepts clés : qualification, ciblage, argumentaire, objections, contractualisation, fidélisation
- S'inscrire dans une logique de satisfaction clients

Les fondamentaux de la communication par téléphone

- Les principales dimensions : écoute active, attitude, voix et expression orale, disponibilité
- Les principes d'une relation téléphonique de qualité : accueillir la demande, personnaliser ses réponses, orienter efficacement
- Comment traiter les appels « difficiles » : posture et techniques

Optimiser les premiers instants au téléphone : prise de contact, découverte des attentes et motivations

- Comment « faire la différence » dès les premiers instants : phrase d'accroche et présentation de son entreprise
- Les différentes étapes de la prise en charge
- Découvrir les attentes et mobiles d'achat de votre interlocuteur : écoute active et méthode de questionnement

Réussir son entretien commercial par téléphone

- Capitaliser sur la découverte des besoins pour optimiser sa réponse au client
- Développer une argumentation commerciale persuasive et traiter les objections
- Conclure de manière positive