

intra – entreprise
2 jours

Contenu pédagogique

Rappel des fondamentaux du téléphone (4 heures)

- Connaître l'outil et ses usages
- La liste des mots noirs
- La posture : un sourire se voit au téléphone
- Les conditions d'appel

Qui sont nos interlocuteurs ? (3 heures)

- Les identifier par catégories: les métiers
- A quels arguments sont ils sensibles?
- Le SONCAS adapté à Velux
- Présenter la société en une minute
- Savoir poser des questions
- Savoir proposer des alternatives
- Passer les barrages: les techniques

S'organiser au téléphone (3 heures)

- Sens de la démarche du téléphone
- Gérer ses priorités d'appel
- Savoir respirer et gérer son souffle
- Savoir écouter et reformuler

Exercices : Prendre un rendez-vous avec efficacité ? (4 heures)

- Chaque stagiaire passe plusieurs appels sur haut parleur et les autres écoutent et corrigent en équipe
- Appels prospects et appels clients : Quelles différences?

Plan de progrès et d'amélioration individuel
Binôme de progrès et coaching interpersonnel

Cette formation en **Efficacité Commerciale** est très opérationnelle en cela qu'elle prend appui non seulement sur des **méthodes et outils largement éprouvés** mais également sur une connaissance du niveau de compétence en vente de chacun.

Elle met le stagiaire au cœur du sujet par une **alternance** de théorie et de **mises en applications**. Le déroulement en petit groupe (maximum 8 personnes) permet de mieux **répondre à chaque besoin**.

Pour qui ?

- Pour tous les **Commerciaux**, les **Ingénieurs d'affaires**, les **Assistants Commerciaux** et tous les personnels en contact avec la clientèle.
- Pour toute personne désirant améliorer son niveau d'efficacité commerciale pour faire optimiser sa capacité à prendre des rendez-vous clients.

Les objectifs :

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Choisir la bonne accroche
- Mieux communiquer en étant court et efficace
- Diminuer leur stress et être à l'aise au téléphone
- Optimiser la prise de rendez-vous
- Enlever le stress et développer l'envie



L'équipe d'intervenants
COHESIUM Management

36, RUE AUGUSTE TROUP
31590 VERFEIL
Tel +33 (0)6 17 68 82 98

sgaichies@cohesium.com

www.cohesium-management.com