

STRATEGIE PHONING/STRATEGIE FORMATION

Martine DREYFUSS

Formatrice expérimentée en télémarketing



PROGRAMME

APPELS SORTANTS

4 MODULES x 4 Heures

MODULE 1

EMISSION D APPEL

PRESENTATION ET EXPLICATION GLOBALE DE L'UTILITE DE CE MOYEN DE « COMMUNICATION »

- SE PRESENTER, demander à parler avec le décideur,
- PASSER LE BARRAGE : convaincre l'interlocuteur avec courtoisie,
- ARGUMENTER : apporter les éléments de base,
- ECOUTER, pour déceler si réel besoin et pouvoir provoquer le désir,
- CONCLURE : fixer un RDV ou terminer l'entretien en créant le désir d'un objectif à court ou moyen terme.

LES REGLES FONDAMENTALES

LES REGLES DU TELEPHONE « mise en condition »

Tenue correcte ! Sourire ! savoir écouter pour s'adapter, comprendre et « créer un lien ».

LA VOIX

Le débit, le volume, le ton ! Le sourire est indispensable.

DEROULEMENT DE LA CONVERSATION

« approfondir ».

LE VOCABULAIRE

- Le choix des mots, des verbes, des formules.
- Bannir toute formule négative, être clair et courtois.

IMAGE DE L'ENTREPRISE

Valorisation, références et compétences.



MODULE 2

EXERCICES

JEUX DE RÔLES - DEROULEMENT DE LA CONVERSATION EN **SKETCHES**.
TRAITER LES OBJECTIONS ET LES CAS PARTICULIERS !
ACQUERIR L' AISANCE TELEPHONIQUE - CREER UN LIEN.

MODULE 3

LES POINTS CLEFS POUR LA PRISE DE RDV

REFORMULER – PROVOQUER LE DESIR.
CONVAINCRE – VALORISER LE PRODUIT A VENDRE, L'IMAGE DE LA SOCIETE.
DIALOGUE OUVERT - GAGNER LA CONFIANCE DE L'INTERLOCUTEUR.

MODULE 4

CONCLUSION

CONTROLLER L'EFFICACITE ET LA MISE EN PRATIQUE DES PREMIERS MODULES.
S'ENTRAINER AVEC DES EXEMPLES PRECIS ET CONCRETS.
VERIFIER LES TERMES JUSTES.
RESUMER LA SITUATION ET LES SOLUTIONS RETENUES.
NOTER LES COORDONNEES ET LAISSER LES VOTRES.

PRISE DE CONGE

AVEC UNE FORMULE AIMABLE ET PERSONNALISEE.
LAISSER UNE BONNE IMAGE DE MARQUE.
REMERCIER DE L APPEL.

