Gérer la relation client au téléphone / à distance

DURÉE ET HORAIRES

2 jours
14 heures
Horaires : de 9h30 à 17h30

DATES 2027

Session 1 : 9 & 10 mars 2027 · Paris
Session 2 : 15 & 16 juin 2027 · Paris

PUBLIC

Commerciaux sédentaires et personnels de centres d'appels tous circuits de vente en BtoB et BtoBtoC qui doivent gérer à distance la relation avec des clients.

PRÉREQUIS

Aucun.

TARIF

1 990 € HT par participant

RECONNAISSANCE DÉLIVRÉE

Certificat de réalisation de l'action de formation.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Référent handicap : referent-handicap@arkose.net.

FINANCEMENT

Prise en charge possible par votre OPCO : l'organisme est certifié Qualiopi.

INSCRIPTION ET CONTACT

Inscription en 1 clic via contact@arkose.net
Arkose Consulting · 7 chemin des Pyrénées,
64200 Arcangues
Contact : contact@arkose.net
Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation.

VOS ENJEUX

Des équipes commerciales et de télévente qui doivent gérer en appel entrant et sortant la relation client au quotidien.

OBJECTIFS

- Professionnaliser la préparation de ses appels, méthode SOM.
- Maîtriser la relation client avec la méthode des 4C's.
- Gérer les émotions et les objections avec une posture assertive, méthodes AIR et DESC.
- Mener une écoute professionnelle et précise.
- Convaincre le client pour lui vendre des produits ou services.
- Savoir conclure une vente et engager son client au téléphone.

PROGRAMME

- Jour 1, matin : Sens & enjeux de la relation client ; Les facteurs clés de succès de la vente à distance ; Préparation avec la méthode SOM / se fixer un objectif SMART ; Déroulé de la méthode d'entretien à distance, les 4C's : Contact.
- Jour 1, après-midi : Entraînement 4C's : Connaître : Questionnement ouvert / Écoute active ; Convaincre : CABP et méthode AIR ; Conclure : méthode des 3C's.
- Jour 2, matin : Gérer l'insatisfaction du client immédiatement ; La posture d'assertivité / Méthode SOM ; Les comportements refuge / Le sens de nos émotions ; Entraînement méthode DESC.
- Jour 2, après-midi : Entraînement entretien complet : 3 scénarii ; Mise en situation et Débriefing collectif.

DISPOSITIF PÉDAGOGIQUE ET MOYENS

- Méthodes pédagogiques : Apport méthode / Exercices de sensibilisation / Atelier de travail sur les préparations d'entraînement / Mises en situation.
- Moyens pédagogiques : Supports PPT / Support exercices / Grilles d'analyse / Remise d'un book méthode.

SUIVI ET ÉVALUATION

Pendant la formation : validation régulière des acquis intermédiaires des stagiaires par reformulation, mises en pratique, prises d'objectifs. Le dernier jour : évaluation à chaud, prise d'engagements à partager avec leur hiérarchie et passage d'un quiz pour valider les acquis. Pour l'organisme : feuilles de présence, formulaires d'évaluation de la formation, certificat de réalisation de l'action de formation.

LE + DE LA FORMATION

- Animation menée par un expert sectoriel
- Gain de temps dans la mise en pratique avec travail sur cas concret

VOS FORMATEURS

- Consultants seniors en vente et prospection, experts des centres d'appels