

TECHNIQUES DE VENTE FACE À FACE ET TÉLÉPHONE



**PUBLIC
CIBLE**

Toute personne étant amenée à former occasionnellement.



**MÉTIER
CONCERNÉS**

Tous métiers



Niveau
débutant



Niveau
Expérimenté

16H

DE FORMATION

8

PARTICIPANTS
maximum par
session



Eligible FIAF



Eligible DFPC

LIEU DE FORMATION

Sur site CIPAC Formation

Intra uniquement

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Être capable de comprendre son rôle dans la qualité du service rendu.
- Être capable d'avoir un état d'esprit orienté client.
- Être capable d'exercer une activité commerciale en intégrant les enjeux de la fidélisation et de l'argumentation de la valeur client.

INTER OU INTRA ENTREPRISE

PROFIL DE L'INTERVENANT

Formation de formateur à jour 15 ans

d'expérience dans la Formation

professionnelle

Femme métier, Expert dans son domaine

Agréé DFPC, spécialisé 333 et 344

> PRÉ-REQUIS

- Savoir lire et écrire le français.
- Être âgé de 18 ans minimum.

MOYENS TECHNIQUES

L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard avec accès wifi.

Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

Accueil sur site client :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard avec accès wifi.

MÉTHODES D'ANIMATION

- Exposé
- Questionnaires – Tests
- Etudes de cas
- Mises en situation pratique
- Echanges de pratiques
- Retours d'expériences vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Théorie et Pratique

Evaluation continue sur mise en situation

Satisfaction client

Fiche d'évaluation de la formation

LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan individuel du formateur
- Attestation individuelle de formation

TARIF

INTER Entreprise : 56 900 XPF

INTRA Entreprise : Nous consulter

DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

Les inscriptions doivent être réalisées au plus tard 3 jours avant le début de la formation.

CONTENU DE LA FORMATION

CONTENU

I/ Comprendre mes clients

- Identifier les enjeux
- Comment fidéliser
- Les ressorts de la satisfaction
- Les 12 qualités du leader

II/ Adapter sa démarche

- Attitude
- Diagnostic
- Développer le sens de l'écoute

- Adopter une attitude constructive à chaque étape

III/ Accueillir en face à face

- La première bonne question
- Comprendre les attitudes clés

IV/ Gérer les réclamations et les clients insatisfaits :

- Rechercher des solutions
- S'adapter aux clients et les valoriser

V/ Perfectionner l'utilisation des appels téléphoniques :

- S'organiser
- Traiter efficacement

VI/ Mieux communiquer avec sa hiérarchie :

- Savoir construire et présenter des propositions
- Savoir argumenter
- Assurer le suivi de ses engagements

VII/ Renforcer le travail d'équipe :

- S'appuyer sur les forces de l'équipe
- Capitaliser les meilleurs pratiques