

PROGRAMME DE FORMATION

Maîtriser la visite commerciale à distance



OBJECTIFS :

A la fin de la formation le stagiaire sera capable de :

- Savoir créer et organiser une réunion en Visio.
- Inscrire une nouvelle démarche de satisfaction et fidélisation clients par téléphone.
- Adopter une approche téléphonique pertinente et cohérente en fonction de votre segmentation clients.
- Maîtriser la « visite » téléphonique clients sur un mode pro-actif.
- Déterminer des objectifs d'appels attractifs à valeur ajoutée.
- Traiter les résistances et objections commerciales.
- Négocier et suivre certaines offres et affaires.
- Piloter la qualité de la marge : valoriser vos atouts dans un contexte très particulier.
- Tester votre qualité de communication orale.



PUBLIC

La formation s'adresse à un public de commerciaux et responsables commerciaux.



PREREQUIS

Aucun prérequis.



NOMBRE DE STAGIAIRE PAR SESSION

De 6 à 10 stagiaires



DUREE

7 heures soit 1 jour



LIEUX ET DATES : *Nous consulter*
Inter ou intra-entreprise – Présentiel



DELAI D'ACCES : *Nous consulter*



TARIF : *Nous consulter*



PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de participation à cette formation

CONTENU DE LA FORMATION

1. Réussir son entretien téléphonique et Visio :

- Savoir créer, lancer des invitations sur un logiciel Visio (Teams, Zoom, etc...).
- Adapter les attitudes et les comportements spécifiques à l'animation d'un entretien
- Visio : Ton, voix, regard, techniques d'animation, partage de documents.
- Structurer son entretien de vente par téléphone.
- Déterminer des objectifs d'appels : principaux, secondaires et replis.
- Optimiser la phase de qualification (découverte) suivant les objectifs parcourus.
- Aller chercher des affaires sans agressivité.
- Prospection interne clients : rechercher de nouveaux interlocuteurs.
- Valoriser les atouts de votre offre :
 - Votre politique sanitaire et sécurité.
 - Votre stock et votre logistique.
 - Commandes web...

AXAL PERFORMANCES

150 Rue Legendre 75017 PARIS

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11753400775 auprès du préfet de la Région ÎLE-DE-FRANCE

N° SIRET : 432 471 761 000 28

Email : gilles.meline@axal-performances.com - Tél : 06.80.00.64.40

F4-1-V0 du 17/01/2024

- Développer le mix produits/services.
- Négocier une affaire.
- Animer des actions marketing.
- Répondre aux objections.
- Conclure votre entretien avec efficacité :
- Aller chercher des commandes.
- Anticiper les futurs besoins clients.
- Organiser le suivi de vos appels en équipe : communication partagée avec les TCS et autres services marketing.
- Sur le plan comportemental : développer écoute, empathie et capacité de projection.
- Préparation de vrais entretiens téléphoniques et Visio.

2. Retours d'expériences

- Analyses et recommandations individualisées.
- Mises en situation (cas pratiques).
- Plan d'actions et de progrès.

SUIVI ET EVALUATION

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Ateliers pratiques sur des cas clients
- Formulaire d'évaluation de la formation.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Outils et méthodes pédagogiques :

- Apport théorique, étude de cas métier, entraînements, mises en situation
- Atelier, travaux de groupe, jeux de rôle, quizz
- Recommandations individualisées

Moyens matériels :

- Ordinateur portable
- Vidéoprojecteur
- Paperboard ou tableau
- Accès internet
- E-learning interactif
- Zoom

Moyens humains :

Le formateur possède une solide expérience professionnelle dans le domaine enseigné (CV détaillés sur simple demande).

AXAL PERFORMANCES

150 Rue Legendre 75017 PARIS

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11753400775 auprès du préfet de la Région ÎLE-DE-FRANCE

N° SIRET : 432 471 761 000 28

Email : gilles.meline@axal-performances.com - Tél : 06.80.00.64.40

F4-1-V0 du 17/01/2024