



FORMATION
À LA RELATION CLIENT
WWW.MBACTION.FR

FORMATION PROSPECTER EFFICACEMENT PAR TELEPHONE

UN DIAGNOSTIC, UNE STRATÉGIE, DES PLANS D'ACTIONS :
UNE FORMATION COMPLÈTE ET PERSONNALISÉE



À PARTIR DE
700 € HT
EN INTER
OU EN INTRA

PUBLICS :
Dirigeant, Commercial, Assistant commercial et/ou administratif, SAV, Demandeur d'emploi, Salarié en reconversion.

DURÉE ET LIEU :
14 heures. En **PRÉSENTIEL** ou **DISTANCIEL**.
Dans vos locaux ou les nôtres à Bouaye (44) à 15 minutes de Nantes. Accessible PMR.

OBJECTIFS :

- Développer sa performance relationnelle au profit de la relation client.
- Découvrir les motivations clients par le questionnement.
- Construire un discours adapté et performant.
- Analyser son savoir-être et son savoir faire pour gagner en compétence.

PÉDAGOGIE :
Active alliant théorie et opérationnel. Accompagnement adapté à votre structure qui s'appuiera également sur l'activité d'une plateforme téléphonique externalisée pour concrétiser les concepts abordés. Des sessions en présentiel ou distanciel. Repartez avec votre plan d'action maîtrisé à l'issue de la formation.

€ **ELIGIBLE AUX DISPOSITIFS DE FINANCEMENTS :**



PROGRAMME

PROSPECTER EFFICACEMENT PAR TELEPHONE

1

GAGNER EN PERFORMANCE RELATIONNELLE GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Connaître et comprendre ses émotions.
- Maîtriser ses émotions.
- Composer avec les émotions des autres.

6

CONNAÎTRE LES CLEFS POUR PASSER LES BARRAGES AU TÉLÉPHONE ET CONSTRUIRE SA MÉTHODE

- Évaluer sa capacité à passer les « barrages ».
- Identifier les différentes postures à adopter.
- Définir sa stratégie d'acquisition d'informations, selon les cibles.
- Pouvoir s'évaluer.

2

CONNAÎTRE LES CLEFS D'UNE RELATION CLIENT PLUS EFFICACE PAR LE DISC

- Repérer son propre fonctionnement.
- Connaître les comportements d'achats selon les 4 profils du DISC.
- Adapter son comportement selon les 4 profils.

7

OSER QUESTIONNER POUR DÉCOUVRIR VOTRE INTERLOCUTEUR

- Évaluer sa capacité de questionnement, sur la durée et la diversité.
- Identifier les techniques du questionnement.
- Comment utiliser le questionnement.
- S'exercer en situation réelle.
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès.

3

MAÎTRISER LES FORCES DE LA COMMUNICATION

- Évaluer sa communication.
- Comprendre l'impact de la posture, de la voix, des mots...
- Connaître la règle des 4 C.
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès.

8

SE PRÉPARER AU REBOND COMMERCIAL

- Savoir identifier la possibilité de faire une proposition évolutive.
- Savoir proposer une solution gagnant-gagnant.
- S'assurer d'une conclusion d'entretien satisfaisante.
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès.

4

RÉPONDRE AUX MOTIVATIONS DU CLIENT PAR LE SONCAS

- Évaluer sa pratique.
- Connaître les 6 items du SONCAS.
- Identifier les contenus correspondants à un SONCAS personnalisé.
- Exercice d'objections/réponses.

9

SAVOIR ANALYSER SES APPELS SORTANTS À PARTIR D'UN TRAINING RÉEL

- Évaluer sa capacité à émettre un appel sortant de « prise de rendez-vous » ou de « détection de projet »...
- Être en situation réelle sur un fichier réel avec un guide d'entretien validé et en cours d'acquisition.
- Enchaîner les appels et conserver le même professionnalisme.
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès.

5

SAVOIR IDENTIFIER ET TRAITER LES OBJECTIONS

- Évaluer sa capacité à traiter les objections.
- Transformer les objections en opportunité.
- Découvrir les objections sincères et fondées.
- Savoir choisir la réponse pertinente.
- Pouvoir s'évaluer sur un axe de progrès.

MBAction

15 place du Pays de Retz - 44830 BOUAYE

02 51 70 59 59 - contact@mbaction.fr

Siret 804 070 399 00022 - Agréé centre de formation 52440738744