



Optimiser sa relation client par téléphone

À la fin de la formation, les stagiaires seront outillés pour fidéliser leur portefeuille et convaincre par téléphone.

Contenu de la *formation*

Ce module vous aide à maîtriser les fondamentaux de la communication par téléphone, à fidéliser vos clients distanciés, et à développer votre portefeuille.

Part 1 – Les fondamentaux de la communication par téléphone

- Maîtriser le langage et les différents modes de communication téléphonique
- Communiquer de façon impactante selon les profils clients

Part 2 – La réception de l'appel

- Qualifier le client et pratiquer l'écoute active
- Clarifier la demande et valoriser l'accompagnement réalisé

Part 3 – L'émission d'appels et la prospection téléphonique

- Susciter l'intérêt, poser les bonnes questions et argumenter de façon personnalisée
- Traiter les objections (méthode CRAC) et conclure

Pré-requis

Aucun pré-requis pour cette formation.

Public concerné

- Entrepreneurs
- Professions libérales
- Indépendants
- Salariés

Taille du groupe

Minimum : 3 | Maximum : 12

Tarif

Sur demande

Financement possible via OPCO

Durée

14 heures

Soit 2 jours de formation

Attestation délivrée à la fin de la formation.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le stage s'appuie sur des apports de connaissances sous formes d'exposés, feed-back et des mises en pratique pour ancrer l'apprentissage. Des quizz sont réalisés en début et en fin de formation.