

Optimiser ses prises de RDV par téléphone - PCC14

Code produit : PCC14

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

Savoir appliquer la technique de prise de RDV par téléphone

Programme de la formation

1. Les fondamentaux de l'appel sortant
 - Présentation
 - Accroche
 - Identification de l'interlocuteur
 - Présentation de l'objet de l'appel
 - Ecoute
 - Reformulation
 - Validation d'un RDV

- Prise de congé
- 2. Le traitement de l'objection
 - Distinguer les différentes objections
 - Répondre aux objections
 - Passer les barrages
- 3. La vente du RDV
 - Donner une directivité à l'entretien
 - Lever les freins des clients
 - Utiliser des formulations positives
 - Savoir argumenter l'utilité d'un RDV
 - Positionner un RDV
- 4. La relance du client et le rebond
 - Suivre ses dossiers
 - S'affirmer positivement et avoir du répondant
 - Savoir dire non sans agressivité

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Echanges d'expériences
- Mises en situation et jeux de rôles