

Prospection et fidélisation clients par téléphone - PCC05A

Code produit : PCC05A

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Maîtriser les bases de la communication téléphonique
- Structurer un appel de prospection ou de fidélisation de manière fluide
- Adopter une posture professionnelle valorisante, à travers la voix, le ton et l'attitude
- Favoriser la qualité de la relation client à distance

Programme de la formation

1. Installer une communication professionnelle par téléphone
 - Attitudes verbales et non verbales : posture, sourire vocal, rythme
 - Adapter son langage au profil de l'interlocuteur

- Soigner l'accueil et l'entrée en relation (prise ou réception d'appel)
- 2. Pratiquer une écoute active et clarifier les attentes
 - Reformuler, valider la compréhension
 - Identifier les besoins implicites ou exprimés
 - Utiliser le questionnement simple et ouvert
- 3. Structurer ses appels avec efficacité
 - Enchaînement type d'un appel en prospection ou fidélisation
 - Présenter l'objet de l'appel avec clarté
 - Poser un cadre rassurant et professionnel
- 4. Créer l'adhésion sans « survendre »
 - Valoriser un service ou contrat existant de manière naturelle
 - Développer une posture d'accompagnement plus que de vente
 - Clôturer l'échange en renforçant la relation (prise de rendez-vous, suivi, remerciement)

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

- Exposé à partir d'un diaporama
- Jeux de rôles et mises en situation
- Études de cas
- Simulations d'appels téléphoniques
- Échanges d'expériences

