



Appels entrants et relation commerciale

► Objectifs

Maîtriser les compétences du service au client par téléphone.
Transformer chaque appel en une démarche active de la demande initiale.
Transformer les situations de réclamations en acte de fidélisation.

► Contenu

Savoir communiquer au téléphone :

- Les bons comportements : sourire, écouter, personnaliser
- Les règles essentielles de la communication.
- Les formulations gagnantes

Répondre aux clients :

- L'accueil
- Savoir faire patienter
- Comprendre la demande
- Créer de la valeur ajoutée commerciale
- Prendre les commandes
- Traiter la demande et générer de la vente additionnelle
- Conclure avec efficacité
- Les cas difficiles

Appeler les clients :

- Préparer son entretien
- Relancer et créer le contact
- Présenter son objectif
- Gérer les situations difficiles
(report de livraison-hausse de tarif-livraison bloquée)

Le + de ce stage :
apport de fiches actions



Public

Toute personne quotidiennement en relation téléphonique avec des clients.

Durée

2 jours

Animation

intra-entreprise
Inter-entreprises

Contact

Tél. 01 49 69 47 00
Email : infos@b-flower.com
www.b-flower.com

Nombre maximum
de participants : 9

► Pédagogie

Ce stage alterne apports théoriques et exercices concrets (appels simulés - Travail en mini groupes).
Remise du Guide des bonnes pratiques au téléphone.
Un Plan d'Engagement Personnel et de Suivi est bâti avec le consultant pour guider la mise en oeuvre des techniques au quotidien.

