

## LE TELEPHONE EFFICACE



### Objectifs

- Améliorer la qualité des échanges télé-phoniques pour optimiser les résultats commerciaux.
- Comprendre parfaitement les besoins du prospect/client qui appelle.
- Optimiser cette demande au niveau commercial par de la vente additionnelle.
- Diffuser une image professionnelle de l'entreprise lors de ce contact en ren-forçant la forte résonance affective du téléphone



### Public

Commercial(e) sédentaire  
Assistant(e) commercial(e)  
Tout public



### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



### Formateur

Formateur ISTA en Techniques de vente et négociation  
Formation : Ecole de commerce ISCA  
Expériences professionnelles :  
Gérant chargé de la direction commerciale et du développement d'une SARL - Directeur d'une société de Marketing téléphonique Commercial en marketing Agent commercial (Assurances)



### Les plus

De nombreux entraînements pratiques et mises en situation



### Durée et lieu

2 jours (14 heures)  
ISTA Mulhouse

Intra en entreprise



### Coût

1 000 Euros HT par participant

Intra : nous consulter



### Contact

Thierry BIMBOES  
thierry.bimboes@ista-bs.fr



### Programme

#### 1. Module Téléphone

- Le téléphone et l'entreprise
- Etre «Pro» en réception d'appel
- La préparation de l'appel
- La prise de contact
- La forme de l'appel
- En cas de dysfonctionnement
- La performance au téléphone (ratio d'efficacité...)
- Bien s'organiser
- Les outils nécessaires à votre mission
- Le suivi des appels

#### 2. Module commercial

- L'entretien téléphonique est un acte de vente
- Contexte de l'appel téléphonique
- La démarche commerciale appliquée au téléphone
- La détection des besoins appliquée au téléphone
- L'offre commerciale appliquée au téléphone
- La prise de commande immédiate
- La fidélisation du client
- Evoluer vers le client prescripteur
- La relance éventuelle
- La conclusion
- Le suivi
- Le bilan
- Evaluation et appréciation de l'appel (ratios d'efficacité)
- Amélioration de la performance de chaque assistante et du groupe

#### 3. Module interculturel

- Personnalisation de chaque contact au travers de 12 nationalités
- Orientation du contact vers le bon interlocuteur (spécialisation géographique, culturelle ou par clients)
- Spécificités nationales
- Accueil, habitudes, horaires, traditions, écrits...

**Modalité d'évaluation :** Mise en situation