

# MARKETING TELEPHONIQUE

**MODALITE**

Présentiel

**DUREE**

14 heures / 2 jours

**DATES**

A définir

**HORAIRES**

9h00/12h30 -13h30/17h00

**LIEU**

Centre de formation ou entreprise

**PUBLIC**

Toute personne en contact téléphonique avec des clients

**PREREQUIS**

Aucun

**PROFIL FORMATEUR**

25 ans d'expérience en Commerce International

**Conditions tarifaires** après étude du besoin et sur devis

**ACCESSIBILITE**

Pour tout besoin d'adaptation logistique et pédagogique, merci de prendre contact par mail ou téléphone

**CONTACT :**

**Stéphanie Ursin**

Tel : 06.11.96.61.61

Mail : [contact@conselia.fr](mailto:contact@conselia.fr)

[www.conselia.fr](http://www.conselia.fr)

**OBJECTIFS OPERATIONNELS**

Grâce à cette formation, vous maîtriserez une méthodologie et des techniques spécifiques à l'entretien téléphonique

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ◆ Prendre des RDV par téléphones (prospects/clients)
- ◆ Assurer des relances téléphoniques, qualifier le fichier prospect
- ◆ Réceptionner les appels téléphoniques et renseigner les clients selon leur demande

**CONTENU**

- ◆ Utiliser une bonne communication orale au téléphone :
  - ◆ Le langage et le vocabulaire positif
  - ◆ Les expressions à bannir
  - ◆ L'instauration d'un climat de confiance
- ◆ Réceptionner un appel
  - ◆ Savoir se présenter, Identifier son interlocuteur
  - ◆ Ecouter, questionner et reformuler
- ◆ Découvrir les besoins du client
  - ◆ Accroche commerciale
  - ◆ Contourner les barrages
- ◆ Organiser le message phrase par phrase
  - ◆ Maîtrise de l'entretien,
  - ◆ Argumentation

**MODALITES ET MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

**Modalités pédagogiques :** Formation collective de type synchrone réalisée en présentiel.

**Moyens et outils pédagogiques :** Salle de formation équipée, vidéoprojecteur, paperboard, tableau blanc

Livret pédagogique individuel par participant au format dématérialisé

**Méthode pédagogique :** Formation alternant des apports théoriques, des illustrations par des cas concrets et une mise en application directe par des exercices corrigés et des mises en situation.

**EVALUATION DES ACQUIS**

- Tours de table réguliers
- Exercices d'application
- Evaluation des connaissances de type QCM en début et en fin de formation

**SUIVI D'EXECUTION ET EVALUATION DE LA FORMATION**

Feuille d'émargement par demi-journée

Questionnaire d'évaluation de la formation à chaud à l'issue de la formation

**MODALITES ET DELAIS D'INSCRIPTION**

L'inscription est définitive à compter de la réception de la convention signée. Tous les participants inscrits reçoivent un questionnaire d'entrée à compléter avant le début de la formation. Les dates de formation sont définies conjointement en fonction des disponibilités des participants. La formation débute au plus tôt 10 jours suivant la signature de la convention. Ouverture sous réserve d'un nombre suffisant de participants.