

PROGRAMME DE FORMATION

COMMUNICATION

INTITULE DE LA FORMATION

LA GESTION DES APPELS ADV BtoB



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

- Être capable de maîtriser les techniques spécifiques d'appel client sortant (structuration de l'appel) pour harmoniser les bonnes pratiques et garantir une relation gagnant-gagnant
- Satisfaire les clients dans le suivi de leur compte et ancrer l'image de marque Wiismile
- Identifier les « facteurs parasites » d'une gestion d'appel en open-space et trouver des solutions pour améliorer sa productivité



POPULATION VISEE

Prérequis

Toute personne ayant une mission de gestion administrative des ventes - par téléphone

Aucun*



MODALITES FORMATIVES

En présentiel



INTERVENANTS EVOLUVIA

Jésahel SABATIER

PROGRAMME ET CONTENU

Objectif 1 : Structurer ses appels pour garantir une relation gagnant-gagnant

- Comprendre les principes de la communication et identifier les rôles des émetteurs/récepteurs
- Structurer un appel sortant avec la méthode A.I.D.A
- Développer une relation de confiance dès le décroché en se présentant de manière différenciante
- La posture de l'ADV pour donner confiance à son interlocuteur et développer la marque employeur

Objectif 2 : Développer son image de marque en toute circonstance

- Identifier les attentes d'un client mécontent : le SONCASE
- Traduire une insatisfaction en besoin et argumenter efficacement une offre commerciale
- Communiquer les informations recueillies pour assurer la continuité de la prise en charge avec le commercial

Objectif 3 : Les facteurs parasites d'un open-space

- Identifier les facteurs parasites d'un open-space : bruit, intimité, surveillance, productivité...
- Connaitre ses besoins fondamentaux et ceux des autres pour mieux y répondre
- Etablir une charte de règles d'or de fonctionnement en open-space



MODALITES D'ORGANISATION

En salle de réunion, dans vos locaux , lieu habilité à recevoir du public, par groupes 10 participants maximum.



METHODES MOBILISEES

Exercices d'appropriation, j'mises en situation, études de cas, quiz



DUREE

Présentiel : 7h - 1 jour de formation
(horaires : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00)



METHODES D'EVALUATION

Questionnaire de satisfaction fin de formation
Exercices de mise en situation avec débriefing
Quiz en évaluation sommative validera les acquis théoriques fin de session
Elaboration d'un plan d'action personnalisé



DELAI ET MODALITES D'ACCES

Formation intra - délai selon convention

Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation, merci de nous prévenir en amont de la session pour que nous prenions les mesures nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions