

Réussir son action téléphonique ...je, tu, il, elle prospecte enfin !

Objectif de la formation

Inscrire l'action téléphonique dans sa démarche commerciale par une méthode de travail raisonnée et adaptée à chacun,

Réussir les ventes additionnelles, renouvellement de contrats et développer son chiffre d'affaires, se démarquer pour remporter de nouveaux marchés.

Public concerné

Service clients, ADV, commercial(e) sédentaire : toute personne développant une activité commerciale.

Programme

Partie 1 : Connaître son offre et son positionnement

Savoir se présenter,
Connaître son marché et ses concurrents,
Déterminer ses points forts.

Partie 2 : Etablir une boîte à outils

Le plan de vente,
Des offres commerciales efficaces,
L'importance de l'écrit : courriers/emails,
Constituer et faire vivre une base de clients/ prospects.

Partie 3 : Savoir prospecter

Par téléphone, sur le terrain, **via les réseaux**,
Préparer ses phrases d'accroches,
Travailler dans la durée.

Partie 4 : Au téléphone, de la prise de contact à la conclusion

Prise de contact et identifier son interlocuteur,
Présenter sa démarche et inclure le client dans la discussion,
Valider les points d'accords et répondre aux questions,
Apprendre à écouter !
Savoir clôturer l'appel et préparer les suivants

Partie 5 : Le contrôle de son activité

Le reporting pour suivre ses appels,
La mise à jour de ses bases clients,
Travailler en mode collaboratif – Introduction aux outils de GRC ou CRM

Méthodologie

Construction de scénarios sur des cas concrets, simulation d'appels.
Fourniture d'un support de cours.

Avantage

Un déroulé d'appel sera rédigé. Chaque candidat passe 2 appels téléphoniques pour valider ses points d'appui. Chacun établit un planning d'actions téléphoniques pour son retour en entreprise.

Evaluation

En préalable de la session, les attentes des participants sont recueillies et validées,
A l'issue de la session, un questionnaire de satisfaction est remis,
Mise en place d'un suivi personnalisé en 2 étapes, à 8 jours par un entretien individuel.

Inscription

Elle est obligatoire

- par téléphone au 04 99 53 87 36,
- par mail sur contact@selenity-grc.fr,
- sur le site www.selenity-grc.fr rubrique **Formations inter entreprises/ateliers 2013**.

A réception, vous recevrez une confirmation de prise en compte de votre demande.

Tarif

Le prix par participant est de 175,00 €HT.

Lieu

Il sera confirmé 24heures avant l'atelier -

- **Montpellier** Buro Club 543 Rue de la Castelle, 34070 Montpellier – Tram les Sabines –
- **Béziers** Zae le Monestier 34 761 Boujan sur Libron



Sélenity Sarl 32 rue Frédéric Fabrèges 34 000 Montpellier

Téléphone 04 99 53 87 36 contact@selenity-grc.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 91 34 07667 34, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

www.selenity-grc.fr

Catalogue valable jusqu'au 31/12/2013

Formation en salle

Lieu de formation :

Languedoc

Pré requis : aucun

Pour 6 à 8 personnes

Durée : 1 journée

Horaires 9h-12h et 14h-17h

Prix de la session 175,00 €

HT

Contact Isabelle Blum

Tél 04 99 53 87 36

blum.isabelle@selenity-grc.fr

Bon de commande / Demande d'information

retourner à

Sélénity
 Isabelle Blum
 32, rue Frédéric Fabrèges
 34 000 Montpellier

blum.isabelle@selenity-grc.fr

Choix des modules de formation,

Nom du module	Les dates choisies	La ville	Prix de la session
Réussir son action téléphonique ...je, tu, il, elle prospecte enfin !			175.00 € HT
			Montant HT
			Montant de TVA – taux en vigueur -
			Montant TTC

A réception de votre commande, vous recevrez sous 48heures toutes les informations relatives à l'organisation de cette session.

Nom du responsable de l'inscription,

Nom de la société
Numéro et rue
Code postal et ville
Numéro de Siret
Numéro identifiant TVA
Adresse email
Numéro de téléphone

Nom et prénom des participants

Nom	Prénom	Adresse mail	Cadre de la formation			Numéro de téléphone
			Dif	Plan	Période Pro	

Facturation

Etablissement à facturer :

.....
.....
.....
.....
.....

Règlement :

Chèque d'un montant de :
<i>30% à la réservation, solde à réception de facture</i>
Règlement effectué par l'OPCA/préciser le nom - :
.....

Date et lieu :

Nom, prénom et qualité du signataire :

Cachet de l'entreprise :

