

Prendre des rendez-vous par téléphone

Réf. VEN0029

Objectifs

A l'issue de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Organiser un entretien téléphonique avec un client ou un prospect
- Résoudre les étapes bloquantes et objections lors d'une prise de rendez-vous par téléphone

Prérequis nécessaires

Pas de prérequis nécessaire

Public concerné

Toute personne amenée à prendre des rendez-vous par téléphone

Contenu pédagogique

- **Le rappel des bases de la communication téléphonique verbale aveugle**
 - Le concept émetteur / récepteur
 - Les attitudes, comportements et vocabulaire adaptés
 - Les astuces et les bons réflexes
- **La méthode de la communication inter active**
- **La structure de l'entretien téléphonique**
 - La prise de contact
 - La présentation succincte de l'objectif de l'appel
 - Le développement de l'argumentation et / ou de la communication de l'information
 - Le traitement des objections

- Le questionnement
- La prise de congé

- **Le travail sur les différents types d'objections**
- Les réponses appropriées aux différents types d'objections
- La gestion des interlocuteurs difficiles ou agressifs

- **Mises en situation réelles**

Durée

1 jour pour un total de : 7 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- Le 31 mai 2024 à Saintes : 370.00 € net de taxe
- Le 13 novembre 2024 à La rochelle : 370.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 2 - Maxi : 12

Intervenants

Formateur consultant sélectionné par la CCI pour son expertise dans ce domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences interentreprises. Mise en situation pratique à l'aide d'études de cas et débriefing en groupe

Equipements pédagogiques : vidéo projection - paperboard - tableau interactif

Les obligations du bénéficiaire en formation en distanciel :

- Se trouver dans un lieu calme
- Disposer d'un ordinateur opérationnel avec micro et caméra
- Disposer d'une connexion opérationnelle
- Respecter les instructions techniques transmises en amont de la formation (support TEAMS ou autre)
- Assistance technique assurée

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluer les connaissances initiales des stagiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + de 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Modalités de certification : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les publics handicapés sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoine.

Indicateurs-clés de la formation

nombre de bénéficiaires formés : 2018-06/2023 : 32

Taux de satisfaction : 90.00%

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 22 avril 2024 - Page 3/4

Nombre d'avis : 5

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 22 avril 2024 - Page 4/4