



**A.F.R.A.Q.**

60 avenue Jean Mermoz  
La Cité des Entreprises  
69373 LYON Cedex 08  
T. 04.78.77.06.55  
F. 04.78.77.06.58

**Dates :** 04, 18 et 24 mai 2018

**Lieu :** La Cité des Entreprises

60 avenue Jean Mermoz, Lyon 8<sup>ème</sup>

**Coût :** 700,00 Euros H.T.

*Les entreprises de moins de 10 salariés bénéficient d'une réduction de 10 % sur ce tarif.*

# VENDEUR COMPTOIR ET TÉLÉPHONE OUTIL COMMERCIAL

**DURÉE :** Trois jours en alternance (21 heures)

**OBJECTIFS :** Permettre aux participants de :

- > développer l'image de marque de l'entreprise,
- > fidéliser le client en maintenant avec lui une relation positive,
- > développer sa compétence et montrer son professionnalisme.

**PUBLIC :** Toute personne intervenant dans une relation commerciale au téléphone et en face à face dans une situation d'accueil client.

**PRÉREQUIS :** Aucun.

## PROGRAMME

### I. LE TÉLÉPHONE OUTIL COMMERCIAL

Perfectionner les techniques d'utilisation de l'outil téléphone, gérer les situations difficiles et complexes.

- A. **Le Téléphone et l'image de l'entreprise.**
- B. **Avantages et inconvénients du téléphone.**
- C. **Déroulement d'un appel : appel reçu, appel émis.**
- D. **Les règles de l'entretien téléphonique :**
  - ① l'accueil : les conditions d'un accueil performant,
  - ① cerner l'objet de l'appel en maîtrisant la communication, poser les bonnes questions, pratiquer l'écoute active, reformuler positivement, faire valider, synthétiser,
  - ① répondre et s'adapter au client par une démarche active et engageante, faire valider, répondre aux objections, orienter,
  - ① conclure en résumant les points importants et prendre congé de façon courtoise et personnalisée,
  - ① faire le suivi.
- E. **Les situations les plus courantes en appels reçus :**
  - ① l'interlocuteur demande une information ou une documentation : savoir exploiter positivement cette situation,
  - ① l'interlocuteur demande une personne de l'entreprise : savoir entretenir un bon contact et prendre un message de façon professionnelle,
  - ① le client réclame, énonce un problème complexe, un litige, émet une demande irrecevable : savoir adopter l'attitude adéquate pour le satisfaire et défendre l'image de l'entreprise,
  - ① le client passe commande : savoir concilier rigueur logistique et attitude commerciale.
- F. **Les situations les plus courantes en appel émis :**
  - ① relance de proposition : savoir trouver les arguments pour débloquer la situation,
  - ① annonce d'une mauvaise nouvelle (retard de livraison, rupture, erreurs de prix...),
  - ① invitation à une manifestation (journée commerciale, présentation de nouveaux produits...).



**A.F.R.A.Q.**

60 avenue Jean Mermoz  
La Cité des Entreprises  
69373 LYON Cedex 08  
T. 04.78.77.06.55  
F. 04.78.77.06.58

**Dates :** 04, 18 et 24 mai 2018

**Lieu :** La Cité des Entreprises

60 avenue Jean Mermoz, Lyon 8<sup>ème</sup>

**Coût :** 700,00 Euros H.T.

*Les entreprises de moins de 10 salariés bénéficient d'une réduction de 10 % sur ce tarif.*

## **II. LA VENTE AU COMPTOIR :**

Savoir satisfaire le client et défendre son entreprise.

**A. L'importance commerciale de l'accueil dans l'entreprise : construire, maintenir et développer une image positive de l'entreprise.**

**B. Les différentes étapes d'un entretien de vente :**

- ⇒ l'accueil : le moment de créer un relationnel favorable pour la suite de l'entretien, les a priori et préjugés, la prédiction qui se réalise, personnaliser sa prise en charge,
- ⇒ questionner, écouter, comprendre, maîtriser sa communication, pratiquer l'empathie, utiliser les techniques de communication (écoute active, reformulation, contre question...),
- ⇒ résumer la demande de son client pour sélectionner la proposition adéquate,
- ⇒ présenter sa solution sous forme argumentée : mettre en avant les avantages correspondants aux attentes du client,
- ⇒ prendre en compte ses objections et répondre positivement, orienter son discours vers la conclusion,
- ⇒ savoir défendre son prix et son entreprise,
- ⇒ savoir conclure et prendre congé, fidéliser le client.

**C. Les situations délicates :**

- ⇒ traiter les réclamations et gérer les conflits
- ⇒ demander un règlement
- ⇒ savoir dire non...

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES :**

Méthode essentiellement participative.

- ☞ Exposés et synthèse de l'animateur.
- ☞ Echanges de points de vue et de pratique.
- ☞ Entraînements vidéo intensifs et personnalisés des participants.

### **ÉVALUATION :**

- ☞ Evaluation d'atteinte des objectifs à chaque étape de la formation par des tests d'évaluation et des simulations / mises en situation.

### **FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION :**

- ☞ Attestation de présence
- ☞ Formulaire d'évaluation de la qualité de la formation par les stagiaires.