

obe^a



JEUDI 6 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Vendre au téléphone en réception d'appels

OBJECTIFS

- Développer un discours commercial au téléphone
- Etre proactif en réception d'appels

PUBLIC

Toute personne travaillant en centre d'appels / service clients / service réclamations

PROGRAMME

1- Les bases de la relation commerciale en réception d'appels

- Savoir accueillir le client
- Découvrir le besoin : questionnement, reformulation
- Apporter une réponse à son besoin
- Traiter les objections
- Raccompagner le client : conclure

2- Maîtriser l'entretien

- Gérer son temps d'appel
- Adapter son discours à la situation
- Orienter le client en mesurant sa directivité
- Valider régulièrement l'accord du client

3- Rebondir en réception d'appel : la méthode AIDA

- Accrocher le client sur une nouvelle offre
- Susciter son Intérêt : le bénéfice pour le client
- Développer le Désir : convaincre par une argumentation ciblée
- Déclencher l'Action : la vente ou la demande d'information

4- Les attitudes performantes au téléphone

- Mettre en place un climat positif et personnalisé
- Utiliser des mots positifs orientés clients
- Etre disponible pour son client
- Gérer ses émotions

TOUTES LES SESSIONS