

OBJECTIFS

- Vous mobiliser encore plus autour de la culture clients et de la pro activité commerciale
- Structurer un entretien client par téléphone en développant en parallèle les bonnes attitudes
- Oser déclencher et systématiser les rebonds commerciaux sur appels entrants
- Acquérir les bons réflexes "commerciaux" sur appels entrants pour être plus à l'aise et gagner en assurance ... donc en efficacité
- Affiner et simplifier son discours commercial pour « fluidifier » ses entretiens et avoir des clients réceptifs. S'entraîner sur le traitement des objections clients pour gagner en fluidité et en réactivité lors des « réactions » parfois déstabilisantes

CONTENU DE LA FORMATION

Introduction : Retour sur la méthode des Appels Entrants (Module 1) avec REX (retour d'expérience) + Enjeux liés au REBOND

▪ Les principales occasions de rebond

Lister et échanger autour du périmètre octroyé pour les REBONDS.

▪ Les différentes étapes de l'entretien : Avec FOCUS partie REBOND

Rappel sur les différentes étapes des appels entrants / L'identification du client et de sa demande / Les bonnes attitudes à adopter / L'approfondissement de la demande des clients + Focus rebond.

▪ Les techniques de rebond gagnant : Les techniques de ventes spécifiques au rebond Commercial par Téléphone

Phrase Passerelle / La personnalisation des Propositions Commerciales / Argumentation Efficace / L'annonce des Tarifs / Concrétisation de la proposition Commerciale / Le traitement de l'Objection / Optimisation de Fin d'entretien.

▪ Training Intensif : « Mise en Musique »

Mise en Situation / Cas Client / Atelier Préparation / Appropriation.

▪ Synthèse de la journée et plan d'actions individuel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Si présentiel : Tour de table, interactivités et présentation avec support PowerPoint
- Si distanciel : Interactivités, sondages et outils annexes

PUBLICS

Conseillers commerciaux en ligne

PRÉREQUIS

Aucun

ÉVALUATION

Cas pratiques tout au long de la CV

FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.
(Liste non exhaustive)



RICHE
Amélie



CARLIER
Cyril

DURÉE : 1 jour soit 7 heures

MOYENS TECHNIQUES :

En salle : paperboard, vidéoprojecteur
En distanciel : ordinateur, internet

PRIX : 1 700 € / jour

Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 10 personnes

LIEU : Sur site avec accès PMR
et en classe virtuelle