

ACCUEIL | Gérer les situations difficiles au téléphone

PROGRAMME

2 jours *

* plus 1 jour, 6 mois plus tard pour faire l'évaluation des acquis et des points d'amélioration suite à la formation

1. PROFESIONNALISER SES REPONSES

A SON INTERLOCUTEUR :

- Les 4 « C » :
 - * La prise de contact
 - * La prise en charge
 - * Assurer la communication
 - * La prise de congé
- Les 7 « P »
- La reformulation des attentes
- Le vocabulaire positif

2. RESTER MAITRE DE L'ENTRETIEN :

- L'affirmation de soi positive :
 - * L'assertivité
 - * Les positions de vie
- La méthodologie de questionnement :
 - * L'écoute active
 - * L'enchaînement des questions
- Construire sa réponse
 - * Le renforcement de sa force de conviction
 - * L'argumentation efficace

3. GERER LES SITUATIONS DIFFICILES :

- Le traitement des objections :
 - * Le contournement des positions de principes
 - * Les cinq façons de répondre aux objections
- La gestion de son image
- Le contrôle de ses émotions :
 - * Le D.E.Q
 - * Savoir dire «non»
 - * L'attitude empathique

OBJECTIFS

- Maîtriser la relation téléphonique même en situation conflictuelle
- Développer ses capacités à gérer tous les types d'interlocuteurs
- Utiliser le téléphone pour optimiser sa démarche commerciale

MÉTHODE

- Apports méthodologiques et analyse de cas concrets
- Exercices pratiques en sous-groupes issus des expériences vécues par les stagiaires
- Les participants identifient et valorisent leurs points forts lors d'entraînements à la vidéo
- Elaboration d'une trame d'entretien