



DISTECH

CONSOMMATION HORS DOMICILE

DISTECH SUP



TÉLÉVENTE EN CHR RÉUSSIR SES VENTES PAR TÉLÉPHONE

Faites progresser vos collaborateurs via des modules spécialisés courts et opérationnels

Télévente en CHR - Réussir ses ventes par téléphone.

Objectifs pédagogiques

- ✓ Connaître les fondamentaux de la communication pour échanger par téléphone
- ✓ Savoir utiliser des mots simples pour créer un climat de confiance par téléphone
- ✓ Savoir utiliser des techniques de préparation d'appel pour faire de la vente additionnelle
- ✓ Savoir structurer ses arguments pour convaincre et vendre par téléphone
- ✓ Savoir gérer les situations les plus courantes de mécontentement client

Méthodes pédagogiques

FORMATION EN PRÉSENTIEL

- ✓ Jeux pédagogiques de sensibilisation, en ligne
- ✓ Apport d'outils, méthodes et clés de lecture
- ✓ Mise en application sur des situations concrètes et adaptée à son équipe ou à ses responsabilités transversales

LES PRINCIPES PÉDAGOGIQUES, SUIVI ET ÉVALUATION

- ✓ 4 temps de formation de 2H00 dont travail individuel et mise en situation adaptée à la distribution CHR
- ✓ Des outils comme Klaxoon ou autre outils pédagogiques seront utilisés pour favoriser la montée en compétence et mesurer les acquis participants pendant la formation
- ✓ Évaluation par les mises en situation, travail intersession et en fin de parcours

Durée
2 journée - 14h00

Public visé
Les équipes commerciales sédentaires

Prérequis
Etre en poste de commercial sédentaire depuis 3 mois minimum chez un distributeur (10 participants maximum par session, 6 minimum)

Certification
Nouveau référentiel national de qualité



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

MODULE	DURÉE	ETAPE	CONTENU
Avant la formation	-	Questionnaire	Évaluer les attentes et le niveau des participants
Module 1	2.00	Etape 1	<p>INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DU PROGRAMME Des fondamentaux de la communication Aux méthodes de gestion des appels entrant et sortant Alternance d'apport méthode et d'atelier mini entrainement : appel de présentation et réception d'appel</p> <p>MÉTHODE Découverte à l'aveugle Apport Rappel et mise à niveau par des apports et mini exercices pratiques</p>
Module 2	2.00	Etape 2	<p>DE LA PRÉPARATION À LA DÉCOUVERTE Jeu des mots pour appel aux 5 sens +1 La phase de Découvertes Mini jeu « Deviner mon secret »</p> <p>MÉTHODE Ateliers et jeux de communications pour créer la confiance</p>
Module 3	1.30	Etape 3	<p>ATELIERS PRATIQUES Ateliers pratiques La phase argumentation (cab) Caractéristique avantage bénéfice Utilisation de la fiche argument Préparer de la vente additionnelle à chaque appel</p> <p>MÉTHODE Support animation Fiche argument Exemple nouveau produit</p>
Module 4	2.00	Etape 4	<p>OBJECTIFS DU MODULE Simulation d'appel sortant vente additionnelle Utilisation des fiches de débriefing /Appel en groupe Débriefing et remise des schémas d'appel Les situations de mécontentement courantes et leur gestion</p> <p>MÉTHODE Fiche de débriefing Fiche pratique sur la gestion</p>
Conclusion	0.30	-	<p>VALIDATION ENGAGEMENTS À L'ACTION DES PARTICIPANTS SUR LES FUTURES VENTE Conclusion et évaluation</p>



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Coût de la formation

- ✓ Formation en présentiel : tarif personnalisé en intra ou inter entreprise
- ✓ Maximum 10 participants

Modalités d'inscription

- ✓ Bulletin d'inscription à compléter
- ✓ Formation inter-entreprise : Inscriptions possibles 8 jours avant la date de début de formation
- ✓ Formation intra-entreprise : Le calendrier est à définir avec l'entreprise

Accessibilité

En tant qu'organisme de formation nous prenons la responsabilité d'adopter des pratiques non-discriminantes pour favoriser un égal accès aux savoirs pour tous. Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.



DISTECH

CONSOMMATION HORS DOMICILE

CONTACT :

Isabelle kohr

06.74.96.01.78

Isabelle.kohr@distech.fr

ORGANISME DE FORMATION :

ASSOCIATION FORMATION DE LA DISTRIBUTION/

- DISTECH I 4 rue Silbermann

67000 STRASBOURG

SECRETARIAT ET DIRECTION :

CAMPUS ARTEM

90 rue du Sergent Blandan BP 70618

54010 NANCY CEDEX

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION

Crédits photos : Pexels Unsplash

Ne pas jeter sur la voie publique