



DISTECH
L'ÉCOLE DE LA DISTRIBUTION DE BOISSONS



FORMATION À DISTANCE

**TÉLÉVENTE EN CHR
RÉUSSIR SES VENTES
PAR TÉLÉPHONE**

Objectifs pédagogiques

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE PAR TÉLÉPHONE

- ✓ Savoir communiquer son sourire et être positif
- ✓ Savoir proposer un produit
- ✓ Savoir optimiser sa prise de commande
- ✓ Savoir construire un argument pour vendre au téléphone
- ✓ Savoir parler de toutes les familles de boissons par téléphone
- ✓ Développer sa relation client au téléphone
- ✓ Les mots qui fidélisent
- ✓ Les pièges à éviter
- ✓ Gérer un client mécontent au téléphone
- ✓ Parler des paiements par téléphone
- ✓ Organiser son espace de travail pour plus de performance
- ✓ Collaborer efficacement avec un commercial terrain pour optimiser la gestion des clients

Méthodes pédagogiques

FORMATION DU TYPE FAOD

- ✓ 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

PRINCIPES PÉDAGOGIQUES, SUIVI ET ÉVALUATION

- ✓ Formation à distance en Salle virtuelle privée
- ✓ 4 temps de formation de 2H00 et 1H00 de travail individuel intersession
- ✓ Ils tiendront compte des temps d'attention et de la situation à distance via le système de visio conférence utilisé. Des outils comme Klaxoon ou autre outils pédagogiques seront utilisés en intersession
- ✓ Évaluation par les mises en situation, travail intersession et en fin de parcours

| MODULE | DURÉE | ETAPE | CONTENU |
|--------------------|-------|---------------|--|
| Avant la formation | - | Questionnaire | Évaluer les attentes et le niveau des participants |
| Module 1 | 2.00 | Etape 1 | INTRODUCTION, OBJECTIFS ET PROCESSUS FORMATION - LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE PAR TÉLÉPHONE Apports théoriques et exercices pratiques favorisés par la formation à distance Simulation d'appel entrant Analyse par le groupe et débriefing animateur |
| Module 2 | 2.00 | Etape 2 | LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE PAR TÉLÉPHONE Apports théoriques et exercices pratiques favorisés par la formation à distance Simulation d'appel sortant Analyse par le groupe et débriefing animateur |
| Module 3 | 2.00 | Etape 3 | APPORT DE MÉTHODE POUR DÉVELOPPER SA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE Les mots qui fidélisent Les pièges à éviter Gérer un client mécontent au téléphone Parler des paiements par téléphone Entrainement pratique |
| Module 4 | 2.00 | Etape 4 | ORGANISER SON ESPACE DE TRAVAIL POUR PLUS DE PERFORMANCE Collaborer efficacement avec un commercial terrain pour optimiser la gestion des clients Conclusion et évaluation en ligne |



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Coût de la formation

- ✓ Présentiel : Tarif personnalisé : inter ou intra-entreprise.

Modalités d'inscription

- ✓ Minimum 6 participants
- ✓ 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.



www.distech.fr



CONTACT

Isabelle KOHR
06 74 96 01 78
isabelle.kohr@distech.fr

ORGANISME DE FORMATION

ASSOCIATION FORMATION
DE LA DISTRIBUTION/DISTECH
4 rue Silbermann
67000 STRASBOURG

SECRÉTARIAT & DIRECTION

CAMPUS ARTEM
90 rue du Sergent Blandan BP70 618
54 010 NANCY CEDEX



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 -
N° d'existence 42670068767 -
N° SIRET 409 982 527 00031 -
N° TVA FR09 409 982 527 00031