



DISTECH

L'ÉCOLE DE LA DISTRIBUTION DE BOISSONS

FORMATION EN PRÉSENTIEL

TÉLÉVENTE EN CHR RÉUSSIR SES VENTES PAR TÉLÉPHONE



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 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

PRINCIPES PÉDAGOGIQUES, SUIVI ET ÉVALUATION

- ✓ 2 journées de formation de 7h00
- ✓ Évaluation par les mises en situation, travail intersession et en fin de parcours

Durée
2 journées -de 7h00

Public visé
Commerciaux sédentaires et téléventes

Prérequis
Etre en poste avec des responsabilités de vente par téléphone (10 participants maximum par session, 6 minimum)

MODULE	ETAPE	CONTENU
Avant la formation	Questionnaire	Évaluer les attentes et le niveau des participants
Module 1	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	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	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	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

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

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



DISTECH
L'ÉCOLE DE LA DISTRIBUTION DE BOISSONS

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