



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

Durée
8h00 + 1 heure de travail personnel

Public visé
Commerciaux sédentaires et téléventes

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

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



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

SECRETARIAT & 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