

**Public concerné**

Personnel administratif, accueil, assistant(e) commerciale, assistant(e) opérationnel.

**Prérequis**

En contact avec la clientèle. Usage du téléphone et du mail.

**Objectif opérationnel**

Augmenter l'impact positif d'un échange téléphonique.

**Durée**

2 jours (14 heures).

**Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les usages téléphoniques.
- Adapter sa communication pour mettre en valeur son image et celle de l'entreprise.
- Optimiser l'usage du mail auprès du client et dans les transmissions d'information.
- Détecter les opportunités de vente.
- Identifier un litige client et le traiter en autonomie.

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 17 ans d'expérience commerciale et pratique pédagogique confirmée.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

PROGRAMME Jour 1

1- Définir l'expérience mémorable du point de vue client

- Introduction.
- Se différencier par la qualité de la relation.
- Se différencier par la qualité de travail.

2- Augmenter son impact positif

- Renforcer sa posture, son leadership (travail filmé).
- Mettre en confiance un client.
- Organiser sa prospection dans son agenda.
- Créer des indicateurs d'efforts et de performance.

3- Saisir une opportunité de vente additionnelle

- Identifier les étapes de la vente.
- Utiliser le questionnement de façon non invasive.
- Se créer un mémo adapté à son activité.
- Argumenter de façon impactante (parler en bénéfices clients/+ savoir être).

PROGRAMME Jour 2

4- Détecter les situations tendues

- Analyser la différence entre situation tendue et divergence.
- Comprendre les règles des émotions.
- Désamorcer l'émotion du client.
- Réguler ses propres émotions face à des situations difficiles.
- Communiquer avec assertivité (test et analyse).
- Dire non sans entrer en conflit.

**Méthodes pédagogiques**

En présentiel ou distanciel.

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.