

Relation client et vente à distance

RS2524 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

DEMOS · SIRET : 72203027700247

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

- Obtenir des rendez-vous, conseiller et vendre par téléphone
- Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune
- Elaborer un guide d'entretien et de réponses aux objections
- Faire le closing d'un échange avec un client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Maîtriser la Relation Client au Téléphone:

Adopter un comportement para-verbal et verbal adéquat, afin de pallier l'absence du visuel

Valoriser l'image de l'entreprise

Se présenter en inspirant confiance

Découvrir les besoins implicites de son client

Convaincre son client

Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

Prospecter et Vendre par Téléphone:

Reformuler, questionner, pratiquer l'écoute active et utiliser le silence

Préparer une communication téléphonique simple

Structurer l'entretien téléphonique

Contourner les objections

Préparer un appel de prospection

Structurer un entretien de prise de rendez-vous

Relancer un prospect

Négocier et Closer par Téléphone:

Préparer ses appels de négociation

Exploiter les spécificités de la communication par téléphone pour négocier

Obtenir l'attention du client et/ou du prospect

Argumenter

Négocier par téléphone

Closer pour gagner

Organiser le suivi de la vente par téléphone

Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone:

Prévenir, gérer puis résoudre les litiges clients

Formaliser, à la suite d'un litige ou d'une réclamation

Maîtriser la Relation Client au Téléphone

Adopter un comportement para-verbal et verbal adéquat, afin de pallier l'absence du visuel

Valoriser l'image de l'entreprise
Se présenter en inspirant confiance
Découvrir les besoins implicites de son client
Convaincre son client
Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client
Prospecter et Vendre par Téléphone
Reformuler, questionner, pratiquer l'écoute active et utiliser le silence
Préparer une communication téléphonique simple
Structurer l'entretien téléphonique
Contourner les objections
Préparer un appel de prospection
Structurer un entretien de prise de rendez-vous
Relancer un prospect
Négocier et Closer par Téléphone
Préparer ses appels de négociation
Exploiter les spécificités de la communication par téléphone pour négocier
Obtenir l'attention du client et/ou du prospect
Argumenter
Négocier par téléphone
Closer pour gagner
Organiser le suivi de la vente par téléphone
Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone
Prévenir, gérer puis résoudre les litiges clients
Formaliser à la suite d'un litige ou d'une réclamation

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
Aucun

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<http://www.demos.fr/formation-parcours-pro-relation-client-et-vente-a-distance-32332>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2524/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	50
Montant total engagé	22 500 €
Coût moyen par dossier	450 €
Durée moyenne	14 h
Période	04/2020 – 11/2021
France compétences	100 %
Reste à charge titulaire	0 %

