

VENTE « Equipe Commerciale » Module 1

Intitulé	AMELIORER SA QUALITE DE SERVICE
Objectifs	Améliorer l'accueil téléphonique, réponses aux questions (Distributeurs – Clients) Acquérir de nouveaux clients – Améliorer le service aux distributeurs Développer la connaissance client, accroître la valeur Client Fidéliser les Clients
Public	Equipe Vente + SAV + Pilote
Durée	1 jour
Pédagogie	Pédagogie active, axée sur la participation des stagiaires : études de cas, exercices individuels et en sous-groupe, discussions/échanges d'expériences, apports théoriques et méthodologiques.
Contenu	<p>VOTRE INTERLOCUTEUR ET VOTRE IMAGE DE MARQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Définir les qualités nécessaires à votre bonne réputation Quelle est l'image que vous véhiculez ?• Lister les objets d'appels et les questions posées Qui est votre interlocuteur ?• Fixer les principes de base pour établir une meilleure relation clients / distributeurs Quelles sont ses attentes ? votre rôle (assertivité, sourire, écoute, reformulation, se remettre à sa portée, empathie,...) <p>POSER LES BASES D'UN LANGAGE COMMUN PAR TELEPHONE</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrer dans le monde de l'autre pour mieux se comprendre à deux On ne se voit pas On s'imagine• S'accorder pour rendre son message plus vivant Le verbal Le cadre de référence Déperdition du message Attitudes et comportements (empathie, valorisation) Sa voix : la convivialité et la disponibilité Expression silencieuse ; donner du poids au silence L'influence du vocabulaire (les expressions positives) Le temps de l'action : le présent