



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



#### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Assistante commerciale
- Consolider sa relation client pour fidéliser
- Construire des tableaux de bord commerciaux
- Dynamiser et optimiser sa prospection commerciale
- Elaborer et piloter son plan d'actions commerciales
- Gérer les situations conflictuelles avec ses clients
- Gérer son portefeuille client
- Initiation à la vente
- La négociation commerciale
- La vente en Boutique
- Le contrat commercial : le cadre juridique
- Les outils de communication pour les commerciaux
- Optimiser sa stratégie commerciale
- Optimiser son point de vente
- Professionnaliser votre accueil client
- Prospection téléphonique : émission d'appels
- SAV gérer les réclamations clients
- Structurer son argumentation commerciale
- Traiter les objections
- Vendre efficacement par téléphone
- Vente additionnelle

## PROGRAMME DE FORMATION

# COMMERCE- MARKETING COMPTABILITÉ- GESTION

## Commercial

### Accueil téléphonique : gestion des appels entrants

**Durée : 2 jours soit 14 heures**

#### Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Connaître les enjeux et règles de bases de l'entretien téléphonique.
- Connaître les techniques de base de la communication orale
- Savoir répondre aux exigences clients en maîtrisant l'entretien et son propre comportement.
- Savoir acquérir et transmettre la bonne information.

#### Participant

Cette formation s'adresse à tout personnel prenant en charge les appels entrants en première intention.

#### Méthodes et supports pédagogiques

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 1. Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

- | Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi.
- | Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal.
- | Appréhender les spécificités du téléphone.
- | Comprendre l'importance du sourire.
- | Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

### 2. Pratiquer les techniques adaptées au téléphone

- | L'écoute active et objective.
- | Pratiquer la reformulation.
- | Savoir questionner.



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



## PROGRAMME DÉTAILLÉ

---

### 3. Utiliser un langage efficace

- | Parler positif pour atteindre ses objectifs en bannissant les jargons, les formules de doute, les mots noirs ou catastrophes.
- | Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours.

### 4. Traiter les objections

- | Identifier les différents types d'objections.
- | Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections
- | Appliquer les techniques : Amortir/Rebondir/Enchaîner.

### 5. Accueillir dans une relation de qualité et de service

- | Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes.
- | Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs
- | Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation.
- | Choisir ses mots et développer ses arguments
- | Appréhender le principe de traitement des situations difficiles.

### 6. S'organiser en cas d'affluence:

- | Gérer l'accumulation des lignes entrantes (8)
- | Différencier l'urgent de l'important
- | Prioriser les appels urgents
- | Mettre en attente l'interlocuteur

### 7. Gestion des conflits

- | Les réclamations clients
  - | Anticiper les situations difficiles
  - | Reconnaître un contexte d'agressivité
  - | L'agressivité des clients
  - | Gérer les rappels de mécontentement
  - | Désamorcer la situation conflictuelle
  - | La reconnaissance du client
-