

**14 heures
2 Jours**

Dans toute démarche commerciale, la relance est primordiale. D'elle dépend la conclusion ou l'échec d'une vente

➤ **Objectifs**

Apprendre les bases de la relance téléphonique

➤ **Pré requis**

Aucun

➤ **Durée**

14 heures

➤ **Tarif**

840 €

➤ **Lieu**

Présents dans toute la France

➤ **Méthode**

Alternance de cours théoriques
Et d'exercices pratiques

➤ **Matériels pédagogiques**

Ordinateur portable
Rétroprojecteur
Matériel vidéo
Appareil de téléphonie

➤ **Validation**

Attestation de formation

Professionaliser son discours

L'importance du discours.
La force des mots et les expressions qui valorisent le discours.
L'intérêt de développer une communication professionnelle.
Être naturellement professionnel.

Comprendre les compétences essentielles

La directivité.
La maîtrise du questionnement.
L'écoute active.
L'empathie.

L'appel sortant

Bâtir un cadre d'appel.
Progresser avec méthode.
Écouter son interlocuteur pour mieux comprendre.
Oser questionner.
Repérer ses freins et répondre à sa problématique.
L'objection : marque d'intérêt utile pour rebondir.
Savoir accueillir un refus, ne pas se braquer.

La conclusion

Être acteur de la conclusion.
Construire un tableau de suivi
Quand et comment conclure ?



**Mener des relances
téléphoniques efficaces**

CODE CPF :

CODE ORGANISME : DYNPROS