

CSV001 - Télémarketing

Présentation

Prérequis

Niveau bac.

Objectifs pédagogiques

Cet enseignement doit permettre à l'auditeur d'acquérir la compétence de gérer une vente par téléphone en mettant l'accent sur les spécificités de cette dernière. Il doit mettre l'auditeur en situations réelles pour lui permettre de traiter la demande du client et de bien conclure l'entretien dans le cadre d'un appel entrant.

Compétences

À l'issue de l'enseignement, l'auditeur doit maîtriser :

- Les techniques de communication.
- Les techniques de vente à distance.

Il doit notamment être capable de rédiger un scénario de vente, établir le contact avec le client, déterminer les besoins du client, renseigner un client, lui présenter un service, fournir des réponses à ses objections, conclure une vente.

Programme

Contenu

REDIGER UN SCENARIO DE VENTE

Prise en considération de toutes les étapes du processus de vente
Choix pertinent des renseignements contenus dans le dossier produit
Qualité de la rédaction

Choix pertinent des techniques de vente.

ETABLIR LE CONTACT AVEC LE CLIENT

Choix d'une formule d'introduction appropriée..

Utilisation d'un capteur d'attention.

Respect des règles de courtoisie.

Respect du délai prévu dans le scénario.

DETERMINER LES BESOINS DU CLIENT ET PRESENTER LE PRODUIT OU LE SERVICE

Choix judicieux des questions à poser

Pertinence de l'approche

Reformulation précise des besoins

Choix pertinents des arguments de vente.

Respect du contenu du scénario .

FOURNIR DES REPONSES AUX OBJECTIONS ET CONCLURE LA VENTE PAR TELEPHONE

Clarification de l'objection.

Choix de la réponse adéquate

Choix judicieux du moment.

Utilisation d'une technique de conclusion.

Fiche client remplie correctement.

Utilisation d'une formule de courtoisie pour terminer la conversation.

Modalités de validation

- Examen final

Description des modalités de validation

Examen écrit en fin de formation (2 heures)

Bibliographie

Non valide depuis le 31-08-2019

Code : CSV001

Unité d'enseignement de type cours

8 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **65 heures**

Responsabilité nationale :

EPN15 - Stratégies / 1

Contact national :

EPN15 Stratégies - ICSV

37.2.08, 2 rue Conté

75003 Paris

01 58 80 86 55

Zahra ADJLOUT

zahra.adjout@lecnam.net

Titre

Auteur(s)

La vente par téléphone, Éditions d'Organisation.

R. Moulinier

Les centres d'appels, Dunod.

B. Caiazzo