

# L'ACCUEIL TELEPHONIQUE ET COMMERCIAL

## Identifier les enjeux de l'accueil

- Pour les clients : identifier ses attentes et exigences
- Pour la société : renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client pour montrer le professionnalisme de la structure

## L'accueil représente l'image de la société

- Comment réussir la première impression ? De l'arrivée du client à la prise de congé.
- Les attitudes de prise en charge des visiteurs

## Valoriser la présentation physique en adéquation avec l'entreprise

- Le physique : style, esthétique
- La voix : ton, politesse, sourire
- Gérer les émotions et limiter le stress

## Valoriser la présentation téléphonique

- Présenter la société
- Identifier le demandeur
- Identifier la demande
- Utiliser les mots qu'il faut pour mettre en attente, transférer l'appel ou orienter
- Prendre un message

## Bien communiquer

- Emetteur/récepteur : qui est responsable de la qualité de la communication ?
- Appréhender les spécificités du téléphone et l'importance de la voix / sourire.
- Comprendre le traitement automatique de l'information et les pertes obligatoires.
- Utiliser les outils : écoute active, reformulation, questionnement, parler positif, présent et futur.

## Se préparer à prospecter/vendre un rendez-vous

- Cibler les bons objectifs.
- Etablir un plan d'actions.
- Choisir ses outils.
- Appréhender les motivations du prospect (SONCAS).

## Le déroulement réussi d'un appel

- Identification.
- Présentation de soi et de l'entreprise.
- Phrase d'accroche.
- Proposition de rendez-vous.
- Réponse aux objections/argumentation.
- Conclusion positive : accord de rendez-vous et fixation des modalités.
- Prise de congé.

## Les barrages du standard et de la secrétaire

- Attitudes à éviter.
- Comportements à privilégier.

## L'argumentation et le traitement des objections

- La méthode AIDA
- La méthode CAB
- Mesurer l'efficacité de ses actions de prospection.
- Comprendre comment transformer le suivi de ces indicateurs en actions pour optimiser la performance.

<b>Objectifs</b>	<b>Accueil Téléphonique et Commercial</b> Maîtriser les outils et techniques pour gagner en efficacité dans la communication commerciale au téléphone. Faire du téléphone un instrument performant au service de l'action commerciale. Savoir gagner ou regagner la confiance du client. Savoir gérer les clients difficiles au téléphone.	<b>Public</b>
		Vendeurs, Technico-commerciaux, Commerciaux et plus généralement, toute personne amenée à utiliser le téléphone pour développer l'action commerciale. Téléprospecteurs et téléopérateurs
		<b>Prérequis</b>
		Aucun
		<b>TP</b>
		Exercices, autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôle avec enregistrement téléphonique