REVAL
consulting & training

FORMATION
LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

DURÉE
1 jour

OBJECTIFS

- Maitriser les méthodes et attitudes de prise de rendez-vous
- Construire un argumentaire cohérent avec l'objectif visé

PUBLIC

Chargé·es de clientèle, assistant·es commercial·es, commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

PROGRAMME

Le plan d'appel

- Préparation de l'appel
- Le synopsis d'une prise de rendez-vous
- La phrase d'accroche
- Se présenter et identifier son interlocuteur

Les objections et réactions courantes

- Franchir les barrages
- Traiter les objections
- Se préparer aux réactions et aux questions

La prise de rendez-vous

- Susciter l'intérêt
- Proposer le rendez-vous (alternatif, unique, de principe)

Conclure l'appel

- Conclure l'entretien sur l'obtention du rendez-vous
- Confirmer les données du rendez-vous

Après l'appel

- Résumer l'appel
- Réflexions sur l'échange avec le client
- Mise en place d'un plan d'actions pour améliorer ses pratiques

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Jeux de rôle - Cas pratiques

La prise de rendez-vous par téléphone
Relation client – Gestion commerciale

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu