



**Démarche de Progrès**  
Pour un commerce qui marche  
CCI TERRITOIRE DE BELFORT

## Formation 2010

# LE TELEPHONE : OUTIL COMMERCIAL

**DUREE**  
10h30

**DATES**  
SESSION 1 :  
12/04 journée  
19/04 matin  
SESSION 2 :  
13/09 après-midi  
20/09 journée

**HORAIRES**  
Matin : 8 h 30 à 12 h 00  
Après-midi : 13 h 30 à 17 h 00  
Journée : 8 h 30 à 12 h 00  
et 13 h 30 à 17 h 00

**LIEU**  
Chambre de Commerce  
et d'Industrie du  
Territoire de Belfort  
1 rue du Docteur Fréry  
90000 BELFORT

**PRIX**  
~~465~~ € net / participant  
**0 €**  
pour les bénéficiaires de  
la Démarche de Progrès  
selon conditions générales  
de participation



### OBJECTIFS

- Améliorer l'écoute en situation de communication téléphonique avec le client ou prospect
- Maîtriser le téléphone pour en faire un outil d'écoute, de satisfaction client et de développement commercial
- Améliorer sa productivité au téléphone pour obtenir des informations auprès des clients et prospects afin de vendre mieux
- Fidéliser, répondre aux demandes et donner confiance aux clients et divers interlocuteurs réticents

### PUBLIC

Commerçants, services commerciaux sédentaires, responsables d'achats

### PROGRAMME

#### *Analyser les effets de l'utilisation du téléphone pour l'action commerciale*

- Valoriser l'image de marque de l'entreprise
- Intensifier les actions et les résultats par un contact rapproché avec le client

#### *Réagir en fonction des spécificités de la communication téléphonique*

- Accueillir
- S'exprimer
- Expliquer, informer
- Identifier les besoins
- Comprendre et affiner la demande
- S'adapter à l'autre tout en s'affirmant
- Utiliser les questions / reformuler
- Garder la maîtrise discrète de l'entretien
- Comment différer une réponse
- Comment résoudre les situations délicates (réclamations, réponses négatives, etc. ...)
- Spécificités de l'accueil téléphonique :
  - La disponibilité à l'appel
  - Le comportement au téléphone : le langage, l'expression, l'attitude
  - La mise en valeur du message : le sourire, la voix, ...
  - La prise du message et la transmission de celui-ci par écrit ou oralement

Une mise en œuvre d'attitudes, de courtoisie et une qualité de prestation – Une relation privilégiée avec chaque interlocuteur

Devenir un facilitateur relationnel  
Et Gagner ...

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques directement appliqués à des cas concrets relevant de l'environnement des participants
- Exposés et présentation Powerpoint
- Documentation stagiaire
- Appels simulés avec écoute, analyse et synthèse