

La relation client par téléphone dans le BPE

Objectifs

Améliorer l'accueil téléphonique client afin de mieux le satisfaire et de conclure la vente

Public Visé

Assistantes commerciales et agents de planning BPE expérimentés.

Durée

14.00 Heures

2 Jours



Parcours pédagogique

1 LA RECHERCHE DES BESOINS DU CLIENT

- ◆ Les techniques de recherche d'informations : le questionnement et l'écoute active
- ◆ Susciter la demande : mettre en évidence les manques, les imperfections, les possibilités de gain
- ◆ Le rapport Produit / Client :
 - ⊕ quel intérêt a mon interlocuteur à se fournir chez moi ?
 - ⊕ quel est son niveau de connaissance de son chantier, des produits béton, de la mise en œuvre...

2 LA CONSTRUCTION DE L'ARGUMENTATION

- ◆ Différence entre argumentaire et argumentation
- ◆ Identifier les offres concurrentes
- ◆ Valoriser les éléments de différenciation de l'offre
- ◆ Mettre en avant le bénéfice client
- ◆ Construction de l'argumentaire des :
 - ⊕ produits standard (concurrence)
 - ⊕ produits spéciaux
- ◆ Adapter son argumentaire produit / service à son interlocuteur :
 - ⊕ en fonction de ses attentes
 - ⊕ en fonction du type de chantier
 - ⊕ en fonction de la spécification du produit / service
- ◆ Savoir dire non positivement
- ◆ Les techniques de présentation du prix

3 LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS ET LA CONCLUSION

- ◆ Les différents types d'objections
- ◆ Les techniques de réponse aux objections
- ◆ Les décisions différées
- ◆ Les comportements de fuite
- ◆ Construire les réponses aux principales objections
- ◆ Le verrouillage des points d'accord
- ◆ Les techniques pour engager la décision
- ◆ L'obtention d'une commande

4 LA GESTION D'UN MECONTENTEMENT

- ◆ L'écoute active et objective
- ◆ La neutralisation du mécontentement :
 - ⊕ Le questionnement du client
 - ⊕ La reformulation des causes de la réclamation
 - ⊕ La vérification des informations
- ◆ La formulation d'une réponse constructive :

ECIR FORMATION - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 93130003813

ECIR FORMATION

Pont Royal Sud - 552 Route du Gros Mourre - 13370 MALLEMORT
Tél. : 0490594205 - Site internet : www.ecirformation.fr - e-mail : contact@poleformation-tp.fr
Association loi 1901 - N° Siret : 78273830600011 - N° TVA Intra. : FR33782738306 - Code NAF : 8559A

- ✦ L'explication de ce qui s'est passé
- ✦ La proposition d'une solution
- ✦ La recherche d'un accord

Objectifs pédagogiques

- Exploiter les techniques de questionnement et de reformulation pour identifier les attentes et les besoins du client
- Construire et utiliser un argumentaire adapté
- Répondre aux objections et conclure la vente
- Gérer un client mécontent

Méthodes et moyens pédagogiques

- apports méthodologiques
- études de cas
- jeux de rôle

Méthodes et modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement journalière
- Clôture de stage : fiche de satisfaction du stagiaire
- Attestation de stage

Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

Effectif

De 1 à 10 Personnes



Contactez-nous !

Cédric CHAOUI
Responsable Formation Carrières et Matériaux