

# FORMATION TELEVENDEUR / TELECONSEILLER

## PUBLIC CONCERNE :

- Conseiller clientèle, téléconseiller, vendeurs, commerciaux, toute personne souhaitant travailler dans la communication, dans la vente ou le suivi par téléphone

## PRE REQUIS :

- Aucun Prérequis exigé

## LES OBJECTIFS :

- Préparer ses prises de contacts et ses scénarios afin de gagner en réactivité
- Valider les besoins, proposer des solutions adaptées et conclure par un engagement client
- Adopter les attitudes favorisant l'entrée en contact et l'intérêt

## FINANCEMENT :

- Se rapprocher de France Travail sur les conditions de financement, sous réserve d'éligibilité.

## LE CONTENU DU STAGE :

### ➤ **Module n°1 / durée 35 heures : (Jour 1 à Jour 5)**

- ❖ Les trois composantes de la communication : visuelle, verbale et vocale
- ❖ La transmission d'un message vocal (l'entonnoir de la communication)
- ❖ L'importance de la sémantique et de la phraséologie
- ❖ Utiliser à bon escient le langage (positive attitude)
- ❖ L'accueil téléphonique (le sourire, le ton, la voix, l'empathie)
- ❖ Les mots noirs
- ❖ Le bon débit au téléphone
- ❖ Le one to one (utilisation du conjoncturel)

### ➤ **Module n°2 / durée 35 heures : (Jour 6 à Jour 10)**

- ❖ La proxémique
- ❖ La déontologie et l'éthique professionnelle
- ❖ Le savoir, le savoir – faire, le savoir – être
- ❖ La règle du comportement et de la présentation (règle des 3/20)
- ❖ L'utilisation de la gestuelle dans la vente au téléphone

### ➤ **Module n°3 / 35 heures (Jour 11 à Jour 15)**

- ❖ Fonctionnement, structure et organigramme d'un centre d'appels

MAESTRIA

SAS au Capital de 1000€ - 24 Chemin de la grue – 95450 FREMAINVILLE

Tél : 01.80.92.67.11 Mail : [contact@maestria-formation.fr](mailto:contact@maestria-formation.fr)

SIRET : 887 602 746 000 18 – APE : 7022Z – NDA : 1195 0734 595 – N° CEE 43 887 602 746

- ❖ Les missions du centre d'appels
- ❖ Les avantages et les inconvénients d'un Call Center
- ❖ Le travail de Back – Office (mail, fax, courriers)
- ❖ Mise en situation (Réaliser un devis, une facture, relance et confirmation de commandes)

➤ **Module n°4 / Bureautique : 35 heures (Jour 16 à Jour 20)**

- ❖ Les notions fondamentales de Windows
- ❖ Les Bases de Word
- ❖ Les Bases Excel
- ❖ Utilisation de la messagerie électronique

➤ **Module n°5 / 203 heures : LES TECHNIQUES FONDAMENTALES DE PRISE D'APPELS (Jour 21 à Jour 49)**

- ❖ La règle des 5C
- ❖ Le SONCAS
- ❖ L'écoute active et participative
- ❖ La reformulation (écoute de soutien)
- ❖ Les questions (ouvertes, fermées, alternatives)
- ❖ La pyramide des besoins (Ma slow)
- ❖ Les freins d'achat (peurs, craintes, inhibitions et blocages)
- ❖ Les motivations d'achats (émotionnels et factuels)
- ❖ Les arguments (Le CAP et le CAB)
- ❖ La stratégie d'influence
- ❖ Le traitement des réclamations et des objections par téléphone
- ❖ Traiter l'objection PRIX
- ❖ La communication non verbale au téléphone
- ❖ La présentation de l'offre financière
- ❖ La prospection au téléphone en BtoB
- ❖ Le closing (finaliser la vente)

➤ **Module n°6 / Améliorer ses écrits professionnels : 56 heures : (Jour 50 à Jour 57)**

- ❖ Se réapproprier les savoirs et compétences professionnels de base
- ❖ Se poser les bonnes questions avant la rédaction
  - *Exercice : Imaginer le format, le style et l'objectif de communication en situations professionnelles*
- ❖ Organiser ses idées et structurer ses messages
  - *Exercice : Trier des informations et élaborer un plan pour expliquer son activité professionnelle. Synthétiser un texte sous forme de carte.*
- ❖ Manier les écrits de base dans l'entreprise
  - *Exercice : Rédaction d'une lettre administrative, d'une réclamation, d'une formulation, d'une réponse négative par mail.*
- ❖ Donner du style à son message
  - *Exercice : Alléger son style, adopter des formules positives et choisir les bons mots*
- ❖ Découvrir l'utilité de la lecture rapide

- *Travaux pratiques : Tester une méthode de lecture rapide*
- ❖ Maîtriser les écrits complexes
  - *Travaux pratiques : Rédaction d'une note synthèse*
- ❖ Rendre ses projets convaincants et attractifs
  - *Exercice : Préparer un argumentaire*

### **LA METHODE PEDAGOGIQUE :**

- La formation sera adaptée en fonction des besoins et des points souhaités à travailler des stagiaires.
- La formation est dispensée de façon interactive.
- Le formateur anime le cours en s'appuyant intégralement sur des applications pratiques.
- Tous les points abordés sont mis en application.
- 1 Ordinateur par stagiaire.
- Pour une intégration rapide et efficace dans l'entreprise, les stagiaires seront mis dans des situations réelles, sur des missions d'entreprise, accompagnés par leur formateur, pour compléter et amplifier les techniques de ventes vues pendant la formation, afin de faire le lien entre la théorie et la pratique.

### **LE DEROULEMENT DU STAGE :**

- 57 journées soit 399 heures
- Dates : Du 23/10/2023 au 12/01/2024
- Lieu : Amiens
- Formateur : MAESTRIA

### **SUIVI ET EVALUATION :**

- Les exercices seront réalisés de façon individuelle, ou en groupe de travail en présence du formateur.
- Les exercices et la vérification des acquis, faites par le formateur.
- Evaluation de la satisfaction à l'issue du stage.
- Evaluation Formative