

Prérequis :

Justifier d'une première expérience professionnelle dans les domaines de la vente et de l'action commerciale ou sur un emploi dédié à la gestion de la relation client à distance. Maîtriser les outils informatique, suite bureautique – tableur et traitement de texte, application de courrier électronique et la navigation/recherche sur internet.

Compétences attestées :

- Assurer des missions d'information et de conseil
- Prendre en charge un portefeuille de dossiers clients
- Vendre des produits et des services
- Réactiver les comptes clients passifs
- Qualifier un fichier
- Réaliser des actions de fidélisation
- Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous

Programme :

Test de positionnement

Module 1: La compréhension basique du processus de vente

- Introduction
- Quels sont les différents types de cycles de vente ?
- Vente en B2B ou B2C: modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
 - Abordons les spécificités de la vente en B2B
 - La vente en B2C: particularités
 - Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?
 - Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
 - Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ?
 - Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ?
 - Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?
 - Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale

OBJECTIFS

La Certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

INFORMATIONS

- **Public :** tout public
- **Durée :** Plusieurs rythme possible
- **Certification :** RS5130

FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evulogo étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

MOYENS

Pédagogiques :

- Cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz composé de QCU

CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

HORAIRES

Libres en visio conférence avec la formatrice

★ OBJECTIFS

La Certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude
- 10 conseils pour pratiquer l'écoute active
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence? A quoi sert-elle ?
- Quiz de module

Module 2: Gestion du back office 1

- Appliquer les techniques pour qualifier le fichier client
- Identifier et obtenir les informations nécessaires à la qualification du contact en fonction des objectifs de la campagne
 - Pratiquer les techniques de communication, de questionnement, de reformulation et de contrôle du cadre de l'entretien
 - Adopter les attitudes d'ouverture qui favorisent la participation du client (attitude de l'écoute active, empathie...) tout en gardant la maîtrise de l'entretien (assertivité, directivité, réactivité..)
 - Savoir transformer un appel en contact utile
 - Connaître le fonctionnement et l'exploitation d'une Base De Données en informatique
 - Etude de marché (PESTEL, SWOT, concurrence directe, indirecte,...)
 - Définition du persona (spécification et ciblage du client idéal)
 - Positionnement marketing selon l'identité de marque
 - Définir ses objectifs commerciaux à court et à long terme (définition de KPI cohérent avec l'investissement dans la stratégie de contenu en terme de taux de conversion, nombre de leads générés,...)

Module 3: Gestion du back office 2

- Assurer le traitement des travaux liés aux activités hors communication téléphonique
 - Traiter les mails et y répondre en utilisant Internet (y compris avec pièces jointes)
 - Rédiger ou adapter (trames existantes) différents courriers et fax (réponses à des demandes d'informations,

i INFORMATIONS

- **Public** : tout public
- **Durée** : Plusieurs rythme possible
- **Certification** : RS5130

🏛️ FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evulogo étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

👥 MOYENS

Pédagogiques :

- Cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz composé de QCU

💬 CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en visio conférence avec la formatrice

devis et factures, suivi de dossiers, etc.) et veiller à leur acheminement

- Savoir rechercher, comprendre et traiter l'information
- Qualité de suivi et de l'actualisation des dossiers clients/prospects/ usagers
- Effectuer des tâches relatives à la vérification des pièces, le suivi des dossiers, la saisie et la validation des paiements, le suivi des livraisons et acheminements
- Relance des comptes inactifs
- Les réglementations spécifiques aux contrats et ventes à distance liées au crédit, au recouvrement et au contentieux
- Traitement des indicateurs de vente
- Taux de contacts argumentés
- Taux de concrétisation ventes Nombre d'appels à l'heure

Module 4: La prospection et la découverte client

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client
- 5 règles d'or pour mener sa prospection a la réussite
- Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !
- Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- Script ou guide d'entretien téléphonique :
- l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing
- La prospection commerciale par recommandation
- Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?
- Phase de découverte : oubliez vos a priori !
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !
- Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Prospection commerciale: quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?

★ OBJECTIFS

La Certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

i INFORMATIONS

- **Public** : tout public
- **Durée** : Plusieurs rythme possible
- **Certification** : RS5130

🏛️ FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evulogo étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

👤 MOYENS

Pédagogiques :

- Cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz composé de QCU

🗨️ CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en visio conférence avec la formatrice

★ OBJECTIFS

La Certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

i INFORMATIONS

- **Public** : tout public
- **Durée** : Plusieurs rythme possible
- **Certification** : RS5130

🏛️ FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evulogo étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

👤 MOYENS

Pédagogiques :

- Cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz composé de QCU

💬 CONTACT

Tél :
01 84 80 80 95

E-mail :
accompagnement@evolugo.fr

NDA :
42680221468

Nom de l'accompagnateur :
Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en visio conférence avec la formatrice

- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?
- Les différents tableaux de bord de suivi des appels.
- Les indicateurs de la gestion de la file d'attente des appels (panneau lumineux)
- Quiz de module

Module 5 : Les techniques de vente

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?
- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ?
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?
- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ?
- Quels outils pour mieux vendre ?
- 3 conseils pour doper vos ventes
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?
- Comment mieux vendre ?
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?
- Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business
- Quiz de module

Module 6: La négociation

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges

★ OBJECTIFS

La Certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

- Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles
- Comment débloquer une vente ?
- Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects
- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?
- Comment gérer les objections clients ?
- Quiz de module

Module 7: Actions de fidélisation

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs: soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web ?
- Comment se différencier en temps de crise ?
- Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ? Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfait Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?
- Quiz de module

i INFORMATIONS

- **Public** : tout public
- **Durée** : Plusieurs rythme possible
- **Certification** : RS5130

🏛️ FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evulogo étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

👥 MOYENS

Pédagogiques :

- Cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz composé de QCU

🗨️ CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en visio conférence avec la formatrice

- Quiz final

OBJECTIFS

La Certification atteste que son bénéficiaire est en capacité de mener des campagnes d'émission d'appels de natures diverses et à destination d'interlocuteurs variés en fonction des différents objectifs commerciaux qui lui auront été assignés.

L'accompagnement pédagogique

L'accompagnement pédagogique est assuré avec un formateur qui forme l'apprenant dans un parcours individuel, précisément adapté au besoin de l'apprenant dans le but d'obtenir la certification visée.

En dehors des heures de formations prévues, l'organisme prévoit un accompagnement pour s'assurer de la satisfaction de l'apprenant, de la conformité administrative de son dossier ainsi qu'un temps particulier pour la préparation à la certification.

L'accompagnement technique

En début de parcours, un accès e-learning est envoyé à l'apprenant. Son utilisation est facultative mais permet à l'apprenant d'asseoir ses compétences théoriques. Les heures de connexion ne sont jamais décomptées des heures de formation prévues.

L'apprenant a un accès à une plateforme développée en interne par Evolugo pour gérer les documents pédagogiques (Attestations , émargement, etc..).

INFORMATIONS

- **Public** : tout public
- **Durée** : Plusieurs rythme possible
- **Certification** : RS5130

FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evolugo étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

MOYENS

Pédagogiques :

- Cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz composé de QCU

CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

HORAIRES

Libres en visio conférence avec la formatrice