Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Vendre plus en plateforme téléphonique

Cette formation permet d'apporter les techniques et les qualités nécessaires au téléopérateur pour exercer avec succès son métier.

OBJECTIFS

- Accueillir les consommateurs
- Prendre en compte les besoins et des souhaits des consommateurs
- Comprendre et prendre en charge les litiges clients
- Fidéliser et recruter le consommateur/client
- Acquérir la confiance du consommateur
- Savoir déboucher sur une vente

PROGRAMME

Comprendre les attentes des consommateurs/clients
> Mise en situation sur un cas pratique

Traiter la demande du consommateur/client

Gérer les appels entrants et sortants

Vendre l'utilisation, le plaisir, les bénéfices
> Cas pratique : Le VAKOG (les canaux de la perception)

Gérer les objections : écouter, accepter, traiter

Gérer les litiges avec les consommateurs
> Mise en situation

Conclure : rassurer et entraîner le client

Prendre congés : ouvrir sur un prochain contact

Apprendre à gérer et utiliser un argumentaire
> Cas pratique à argumenter

Suivre les procédures

Adopter les bons comportements au téléphone Vocabulaire "vendeur"

Vendre plus : La vente additionnelle - La vente moussée

Gérer les clients difficiles

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : RC11

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation axée sur les projets des participants
- Nombreuses mises en situation

POUR QUI ?

- Télévendeurs
- Conseillers
- Superviseurs

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

© 2024. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2024. Tanit Formation