

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

ORGANISME DE FORMATION



Formation et ingénierie des compétences

INFREP

1 rue des Charretiers – BP 2221 - 45012 Orléans cedex 1

Tél : 02 38 62 64 00 Fax : 02 38 62 54 67

Contact : Rémi CHARDON

E-mail : infrep45@infrep.org

Site internet : www.infrep.org

DURÉE DE L'ACTION

2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Optimiser sa relation clientèle dans les situations d'accueil téléphonique et physique en valorisant la qualité de service et l'image de l'entreprise
- S'exprimer avec clarté et efficacité, faire preuve d'empathie et d'écoute
- Découvrir les besoins en appliquant les techniques de questionnement
- Développer une communication "positive" favorisant la prise en charge du client
- Adapter son discours en fonction des attentes et du comportement du client
- S'assurer de la compréhension et de la satisfaction du client

PUBLICS CONCERNES

Toute personne en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques, Etudes de cas, Echange sur des situations vécues, analyses de situations, Jeux de rôles, simulations sur plateau technique (inter)
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant sur clé USB à l'issue de la formation
- Suivi / compte rendu du référent INFREP avec l'entreprise

MODALITES D'EVALUATION

- Positionnement et évaluation finale par QCM permettant de mesurer les connaissances acquises
- Attestation de formation indiquant les connaissances ou compétences acquises

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis demandé

PROGRAMME DE FORMATION

1. L'image de l'entreprise :
 - Qu'est-ce que "l'image" de l'entreprise ?
 - Prendre conscience de son rôle, de son impact dans l'image de l'entreprise
 - Diffuser une image cohérente avec les services proposés et le public accueilli
2. Réussir le contact
 - Les phases d'un entretien réussi
 - Repérer et répondre aux attentes et aux besoins du public et des clients :
 - Utiliser des techniques de communication adaptées
3. Le traitement des demandes
 - Les procédures de traitement de la demande et des réclamations
 - Donner une image responsable et faire face aux diverses situations

LIEUX DE FORMATION (VILLES, DEPARTEMENTS, ...)

En inter entreprises : Orléans (45), Gien (45), Tours (37), Vierzon (37)

En intra entreprise : départements 45, 41, 37, 28, 18

PROSPECTION ET VENTE PAR TÉLÉPHONE

ORGANISME DE FORMATION



Formation et ingénierie des compétences

INFREP

1 rue des Charretiers – BP 2221 - 45012 Orléans cedex 1

Tél : 02 38 62 64 00 Fax : 02 38 62 54 67

Contact : Rémi CHARDON

E-mail : infrep45@infrep.org

Site internet : www.infrep.org

DURÉE DE L'ACTION

2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques de communication dans le cadre des actions de prospection et de vente à distance
- Comprendre le client pour faire face aux objections et argumenter avec efficacité
- Développer les techniques de commercialisation par téléphone pour améliorer sa capacité à convaincre
- Qualifier les fichiers pour permettre un partage des informations clients
- Apprendre à gérer les situations difficiles

PUBLICS CONCERNES

Toute personne ayant en charge le développement commercial de l'entreprise

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques, Etudes de cas, Echange sur des situations vécues, analyses de situations, Jeux de rôles, simulations sur plateau technique (inter)
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant sur clé USB à l'issue de la formation
- Suivi / compte rendu du référent INFREP avec l'entreprise

MODALITES D'EVALUATION

- Positionnement et évaluation finale par QCM permettant de mesurer les connaissances acquises
- Attestation de formation indiquant les connaissances ou compétences acquises

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis demandé

PROGRAMME DE FORMATION

1. Accueil et argumentation :
 - Savoir mettre en valeur et défendre son produit/service
 - Comportements positifs et comportements négatifs, mots « noirs »
2. Découverte et qualification
 - Les techniques de communication (AIDA, SONCAS, CAP)
 - Avoir une bonne accroche, détecter les besoins, argumenter, reformuler et qualifier le fichier
3. Traiter les objections avec efficacité et concrétiser l'appel
 - Anticiper et gérer les objections
 - Mettre en œuvre le rebond commercial
 - Finaliser le contact : Engager l'interlocuteur vers la conclusion et s'assurer de sa satisfaction
 - Conclure l'appel / Civilités
4. Gérer les appels difficiles (*agressivité, pression des clients...*)

LIEUX DE FORMATION (VILLES, DEPARTEMENTS, ...)

En inter entreprises : Orléans (45), Gien (45), Tours (37), Vierzon (37)

En intra entreprise : départements 45, 41, 37, 28, 18

GESTION DES RÉCLAMATIONS ET APPELS TÉLÉPHONIQUES

ORGANISME DE FORMATION



Formation et ingénierie des compétences

INFREP

1 rue des Charretiers – BP 2221 - 45012 Orléans cedex 1

Tél : 02 38 62 64 00 Fax : 02 38 62 54 67

Contact : Rémi CHARDON

E-mail : infrep45@infrep.org

Site internet : www.infrep.org

DURÉE DE L'ACTION

2 jours, soit 14 heures

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Adopter les attitudes favorisant la prise en charge des interlocuteurs
- S'exprimer avec clarté et efficacité, faire preuve d'empathie et d'écoute
- Traiter les réclamations en préservant la confiance du client
- Développer une communication "positive", y compris lors d'une situation "conflictuelle"
- Rester maître de l'appel, recentrer l'échange
- Adapter son discours en fonction des attentes et du comportement
- Apprendre à gérer son stress

PUBLICS CONCERNES

Toute personne chargée de recevoir les appels téléphoniques

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques, Etudes de cas, Echange sur des situations vécues, analyses de situations, Jeux de rôles, simulations sur plateau technique (inter)
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant sur clé USB à l'issue de la formation
- Suivi / compte rendu du référent INFREP avec l'entreprise

MODALITES D'EVALUATION

- Positionnement et évaluation finale par QCM permettant de mesurer les connaissances acquises
- Attestation de formation indiquant les connaissances ou compétences acquises

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis demandé

PROGRAMME DE FORMATION

1. Le traitement des réclamations
 - Avoir une vision juste et positive de la réclamation, établir le diagnostic
 - Développer ses ressources relationnelles pour préserver la confiance du client
 - Les méthodes spécifiques
2. Gérer efficacement les cas difficiles : « l'agressivité, les pressions des clients »
 - Les sources de crise, savoir identifier les différents sentiments (impatience, colère, frustration...)
 - Personnaliser le contact et créer la confiance
 - Transformer le problème à résoudre en solution efficace, efficiente et argumentée
 - Rester maître de l'appel, recentrer l'échange et être conscient de ses limites
 - Savoir sortir du conflit pour conclure l'échange
3. La gestion du stress : Comprendre le stress, les sources du stress, agir face au stress

LIEUX DE FORMATION (VILLES, DEPARTEMENTS, ...)

En inter entreprises : Orléans (45), Gien (45), Tours (37), Vierzon (37)

En intra entreprise : départements 45, 41, 37, 28, 18

VENDRE ET NÉGOCIER EN FACE A FACE

ORGANISME DE FORMATION



Formation et ingénierie des compétences

INFREP

1 rue des Charretiers – BP 2221 - 45012 Orléans cedex 1

Tél : 02 38 62 64 00 Fax : 02 38 62 54 67

Contact : Rémi CHARDON

E-mail : infrep45@infrep.org

Site internet : www.infrep.org

DURÉE DE L'ACTION

3 jours, soit 21 heures

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Représenter son entreprise et contribuer à la valorisation de son image
- Mener un entretien de vente et de négociation pour réaliser une transaction commerciale
- Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de l'entreprise et du vendeur

PUBLICS CONCERNES

Toute personne chargée de la vente de produits et services en face à face.

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques, Etudes de cas, Echange sur des situations vécues, analyses de situations, Jeux de rôles, simulations
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant sur clé USB à l'issue de la formation
- Suivi / compte rendu du référent INFREP avec l'entreprise

MODALITES D'EVALUATION

- Positionnement et évaluation finale par QCM permettant de mesurer les connaissances acquises
- Attestation de formation indiquant les connaissances ou compétences acquises

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis demandé

PROGRAMME DE FORMATION

1. Le vendeur et son environnement
 - Etre l'ambassadeur de son enseigne, repérer les informations valorisant son entreprise et adaptées à l'interlocuteur
 - Mieux connaître ses produits pour mieux les vendre, positionnement sur le marché
2. L'entretien de vente et la négociation
 - La préparation de l'entretien : infos utiles, historique, objectif, éléments matériels...
 - La prise de contact : établir un climat de confiance
 - La découverte du client : situation, besoins, motivations d'achat, freins...
 - La présentation de l'offre : argumentation, traitement des objections, négociation
 - La conclusion de la négociation : signaux d'achat, conclusion, prise de congé
 - Les différentes techniques de vente : Bien les connaître pour mieux les utiliser
 - Réaliser des ventes additionnelles : valoriser, anticiper
3. Les réclamations
 - Identifier la réclamation et sa recevabilité
 - Négocier un accord gagnant/gagnant
 - Analyser l'entretien de réclamation

LIEUX DE FORMATION (VILLES, DEPARTEMENTS, ...)

En inter entreprises : Orléans (45), Gien (45), Tours (37), Vierzon (37)

En intra entreprise : départements 45, 41, 37, 28, 18

PROSPECTER, GÉRER ET ANIMER UN SECTEUR OU UN MARCHÉ

ORGANISME DE FORMATION



Formation et ingénierie des compétences

INFREP

1 rue des Charretiers – BP 2221 - 45012 Orléans cedex 1

Tél : 02 38 62 64 00 Fax : 02 38 62 54 67

Contact : Rémi CHARDON

E-mail : infrep45@infrep.org

Site internet : www.infrep.org

DURÉE DE L'ACTION

4 jours, soit 28 heures

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Organiser son plan d'action commerciale en fonction des potentiels clients/prospects
- S'informer sur son environnement, développer les contacts clients/prospects
- Mener des entretiens de prospection, assurer le suivi et mener des actions de fidélisation
- Evaluer ses résultats et mettre en place des actions correctives

PUBLICS CONCERNES

Toute personne chargée du développement de la vente de produits et services en face à face.

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques, Etudes de cas, Echange sur des situations vécues, analyses de situations, Jeux de rôles, simulations
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant sur clé USB à l'issue de la formation
- Suivi / compte rendu du référent INFREP avec l'entreprise

MODALITES D'EVALUATION

- Positionnement et évaluation finale par QCM permettant de mesurer les connaissances acquises
- Attestation de formation indiquant les connaissances ou compétences acquises

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis demandé

PROGRAMME DE FORMATION

1. Le plan d'action commerciale
 - Evaluer le potentiel de clients et de prospects, créer et utiliser une fiche client/prospect
 - Apprécier la concurrence sur son secteur et définir son plan d'actions
2. Elaborer un projet de prospection
 - Rechercher les informations pertinentes, définir et sélectionner la cible
 - Choisir les techniques et outils de prospection, déterminer les objectifs
3. Organiser une opération de prospection
 - Elaborer les plans, qualifier un fichier, sélectionner/créer des outils d'aide à la prospection
4. Réaliser une opération de prospection
 - Publipostage, prospection téléphonique, prospection systématique de terrain
 - Participer à l'organisation et à l'animation de manifestations commerciales
5. Mettre en œuvre des actions de suivi et de fidélisation
 - Tâches consécutives aux entretiens, suivis de commande, fidélisation
6. Analyser les résultats et mettre en place des actions correctives

LIEUX DE FORMATION (VILLES, DEPARTEMENTS, ...)

En inter entreprises : Orléans (45), Gien (45), Tours (37), Vierzon (37)

En intra entreprise : départements 45, 41, 37, 28, 18