

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

TRANSFORMEZ VOS APPELS TÉLÉPHONIQUES EN RENDEZ-VOUS CLIENTS

1 VRAIE OPPORTUNITÉ

commerciale voit le jour après 100 appels passés

30% DES RENDEZ-VOUS

sont acceptés dès le premier contact

SEUL 20% DES CLIENTS

apprécient le contact téléphonique

MULTIPLIEZ VOS RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE



Le caractère intrusif et la mauvaise réputation des trop nombreuses campagnes organisées par des centres d'appels ont rendu méfiant les clients lors de la réception d'un appel commercial mais les appels téléphoniques restent un moyen pertinent de contacter les prospects et les clients. Les conditions essentielles pour leur réussite sont basées sur des appels personnalisés, pertinents et basés sur l'humain. Un vendeur préparé et en confiance, un bon scénario d'appel et une préparation au traitement des objections transformeront en réussite et en prise de rendez-vous chacun de vos appels.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Vendeur VN confirmé
Vendeur VO confirmé

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter le taux de conversion de vos campagnes téléphoniques

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12053 – 7h]

- Créer un scénario d'appel téléphonique
- Pratiquer le traitement des objections

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le cadre des appels téléphoniques
- Les groupes cibles et les motifs d'appel
- La structure d'un appel téléphonique
- Le savoir-être au téléphone
- Le traitement des objections par téléphone

Les applications pratiques

- Simuler des situations d'appels téléphoniques clients pour expérimenter les méthodes
- Réaliser des exercices contextualisés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DU GNFA

PLUS DE 50 ANS D'EXPERTISE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.



PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.



MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.



PLUS DE 49 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

