

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

## TRANSFORMEZ VOS APPELS TÉLÉPHONIQUES EN RENDEZ-VOUS CLIENTS

### 1 VRAIE OPPORTUNITÉE

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. Néanmoins 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
  - Dans la peau du client
  - La valeur ajoutée du vendeur
  - Erreurs courantes
- Les groupes cibles et les motifs d'appel
- La structure d'un appel téléphonique
  - Le fond et la forme d'un appel téléphonique
  - Les avantages client à accepter un rdv
  - Capter l'attention
  - Convaincre rapidement
  - Raconter « l'histoire »
  - Convertir en action

### Le contenu

- Le traitement des objections par téléphone
  - Les différentes objections (prétextes et/ou réelles)
  - Les techniques de traitement des objections
  - Les attitudes face à l'objection (l'écoute et la réception, le contrôle et la gestion des émotions)
  - Les techniques de reformulation
  - La clarification des objections
  - Le recadrage
  - Le client professionnel et le barrage de la secrétaire

### 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

