

Le cercle vertueux de la vente téléphonique

Public concerné : Responsable plateau télévente

L'enjeu : la double écoute est un acte managérial indispensable qui s'inscrit dans un accompagnement individuel de l'amélioration de la performance commerciale.

Le bénéfice pédagogique : à l'issue de cette formation le Responsable télévente sera en capacité à développer les compétences de son équipe, en améliorant sensiblement la performance commerciale par la double écoute

Durée de la formation : 2 jours

Déroulé de la formation :

Etape 1

- Travail sur le cercle vertueux de la vente téléphonique

*Savoir être et savoir-faire pour acquérir l'ensemble de **la méthode en 5 étapes** pour répondre à l'objectif de la montée en compétence des télévendeurs*

- Construction de la grille d'accompagnement de la double écoute

***Définir les étapes clés** (savoir-être et savoir-faire) selon le niveau de compétences attendu de l'entreprise*

- Réalisation des doubles écoutes

Travail sur la posture, l'attitude, **développer la bienveillance et l'encouragement** auprès des télévendeurs

Etape 2

- **Fédérer mes équipes** en adoptant ma communication sur les enjeux de la double écoute.

Construire son pitch afin de présenter son projet de double écoute auprès des équipes.

- **Savoir interpréter les résultats** de la double écoute afin de définir le bon plan d'action.

*Le plan d'action individuel doit mentionner **des objectifs de développement ainsi que des axes de progrès**.*

- Mettre en place un point individuel avec son télévendeur sur **le feedback de la double écoute**.

*Développer une méthode en instaurant **un climat de confiance** afin que le télévendeur s'approprie le plan d'action*

Approche pédagogique :

- Ateliers de travail collaboratif.
- Atelier de travail individuel sur la réflexion stratégique de leurs secteurs de vente.
- Étude de cas hors contexte pour lever freins et croyances, restant en rapport direct avec les compétences attendues sur la formation.
- Animation sous forme de jeux de rôles.

❑ **Moyens techniques et autres :**

- Supports ateliers, rétroprojecteur, paperboard.
- Vidéo et audio.
- Contenu de formation en format prise de note pour les participants.

❑ **Mode d'évaluation :**

- Évaluation réalisée dans les ateliers collectifs et individuels pendant le déroulé de la formation.
- Jeux de rôle sur une situation choisie par le bénéficiaire.
- Questionnaire sous forme de Quiz.

❑ **Mode de suivi :**

- Point individuel avec le commanditaire de la formation sur les actions opérationnelles réalisées ou en cours suite à la formation
Échéance à prévoir sur l'impact de la formation : de 3 à 6 mois
Des réunions d'échanges et de partage peuvent être organisées. (Optionnel)

❑ **Prérequis :**

- Aucun

❑ **Modalités et délais d'accès :**

A la réception de votre demande d'information et d'inscription, Nous vous envoyons un devis, et le programme de formation détaillé dans les 2 jours qui suivent votre demande.

Votre inscription sera validée dès retour du devis et de la convention de formation signés.

A réception des documents d'inscriptions validés, et sous un délai de 48heures, le formateur prendra contact avec vous, pour convenir des dates de formations.

Nous réaliserons également une étude de vos attentes et besoins sur le thème de formation choisie.

Une évaluation des compétences avant, pendant, et à l'issue de la formation à chaud, sera réalisée, afin de mesurer les acquis.

Information importante : Merci de nous faire part de toute situation de handicap afin d'adapter nos conditions