

Service +: l'écoute relationnelle télévendeurs

Objectifs

Comprendre les attendus et les impacts du projet d'entreprise PRO BTP Service plus
Conjuguer une réponse centrée sur le client à l'enjeu du développement commercial de la PTV
Décliner la posture PRO BTP Service plus en attitudes professionnelles spécifiques à la PTV
Contribuer au développement de l'ouverture aux services de PROBTP

Pré-requis

Faire partie du programme de généralisation de PRO BTP Service plus

Programme

1 - Le projet d'entreprise.

Mettre en cohérence ses représentations personnelles et le projet,
Identifier le dispositif et ses moyens d'acquisition.

2 - Le client au centre de la relation dans un objectif de vente

Définir la posture professionnelle PRO BTP Service plus et l'attitude d'empathie,
S'approprier les étapes de l'entretien téléphonique dans le cadre d'un objectif de vente où le client est au centre de la relation,
Apprécier la grille des indicateurs de qualité,
S'auto évaluer pour mesurer son efficacité.

3 - La posture d'empathie professionnelle

Connaître les attitudes relationnelles,
Repérer ses attitudes prédominantes, savoir les optimiser et les corriger si nécessaire.

4 - Les techniques de l'entretien téléphonique dans la relation client

Utiliser les outils d'une communication réussie,
S'adapter au contexte et à la motivation du client,
Synthétiser les éléments essentiels pour conclure.

PROFIL

Télévendeurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMPSA30