

Prospectus détaillé – Formations LOEM

V1. Vente 1 : l'approche client

Programme dédié aux Agents du **Service à la clientèle et des Ventes** de votre centre de contacts clients.

L'habileté de convaincre et de négocier des agents joue un rôle majeur dans l'atteinte des objectifs de vente de l'entreprise. La série de formations Vente pour CCC de LOEM vise à développer cette habileté grâce à un processus structuré d'approche et d'accroche client.

Dans cette première formation, l'approche client, les agents apprendront à utiliser une méthode efficace afin de recueillir toute l'information nécessaire à la compréhension des besoins du client. De plus, à la fin de la formation, les agents maîtriseront les six types de personnalité et sauront mieux s'adapter à leur client.



Approche personnalisée



3 heures



Formation dans l'action



Diffusion dans vos bureaux

Objectifs de la formation

- Savoir créer et entretenir une relation de confiance avec le client.
- Savoir recueillir toute l'information nécessaire à la proposition d'une solution adéquate et attrayante pour le client.

Points forts de la formation

- Les ateliers ludiques permettent aux agents de prendre conscience de l'importance de l'écoute des besoins du client.
- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.
- L'approche par types de clients facilite la communication et la compréhension des besoins.

Programme

Lors de cette formation, les agents apprendront à :

- Reconnaître l'impact du manque d'écoute dans la reconnaissance du besoin.
 - Atelier de prise de conscience en groupe
- Se positionner favorablement dans l'échelle des comportements pour susciter l'engagement du client et augmenter son niveau de satisfaction.
 - Simulation d'appels pour explorer les différents échelons de l'échelle des comportements.
- Perfectionner leur écoute afin de bien saisir les besoins et les attentes du client.
 - Activité ludique de prise de conscience en groupe
- Cerner rapidement et efficacement la situation du client grâce aux techniques de questionnement.
 - Atelier en équipe portant sur les différents types de questions.
- Reconnaître le client parmi les six types de personnalités afin de bien comprendre ses attentes et ses préoccupations.
 - Atelier de mise en pratique individuel et en groupe
- Utiliser la technique du résumé pour s'assurer d'une bonne compréhension dans la perspective du client.
- Proposer une solution qui sera attrayante pour le client tout en répondant à ses besoins.
 - Simulation d'un appel complet pour valider la compréhension de tous.

Formations complémentaires

A1.Agent 101 : les meilleures pratiques téléphoniques, A2.Agent 201 : gérer efficacement les appels difficiles, A3.Courriels et clavardage : pour des communications écrites efficaces, V2. Vente 2 : l'accroche client