

Objectifs de la formation - être capable :

- Mettre en œuvre les techniques de communication et de négociation avec l'outil téléphone.
- Identifier précisément les interlocuteurs à contacter.
- Mieux s'organiser et augmenter sa productivité.

Durée : Un jour 6 heures

Lieu : dans une salle de formation (hors production) chez MEJT à Champagne au Mont d'Or (69)

Public : Tout public, pas de prérequis

PROGRAMME

La Taxe d'Apprentissage -1h

L'appel gagnant - 1h30

- Le scénario d'appel.
- Les facteurs de communication : ton, sourire, amabilité, débit, langage, écoute et attitude physique.
- La prise de contact.
- Réponse aux objections.
- Contourner les obstacles à l'obtention de l'information.
- Le suivi après l'appel.

Les outils informatiques de suivi et de traçabilité - 1h

- Un suivi nécessaire
- formation sur une application informatique.

Exercices pratiques commentés suivis d'une évaluation par une mise en situation (émission d'un appel dans des conditions les plus proches de la réalité) 2h30

PEDAGOGIE :

- **Méthode pédagogique :** Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience. Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise.
 - Travail en sous-groupe,
 - Réflexion sur des cas réels et mises en situation
 - Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences
- **Matériel pédagogique :** Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés, Téléphone et ordinateur équipé d'une base de donnée et d'un outil de gestion d'appel.
- **Intervenant :** Formateur expérimenté en collecte de taxe d'apprentissage et spécialiste de la relation téléphonique