

Programme de formation

• L'ENTRETIEN DE VISITE TELEPHONIQUE •

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les étapes d'un entretien téléphonique commercial
- Repérer les motivations d'achat de l'interlocuteur (agriculteur, éleveur) grâce à la grille SONCAS
- Etre capable de mener un entretien téléphonique en s'appuyant sur les besoins à venir de votre interlocuteur

ORGANISATION

Durée : 1h30

Support : Visio-formation via plateforme Zoom

Public : Tous publics (Groupe de 2 participants)

Pré-requis : Aucun

Pourquoi participer à cette formation ?

Votre métier et vos relations commerciales nécessitent de nombreux échanges téléphoniques en amont ou à la suite d'une visite physique chez vos clients. Vous souhaitez optimiser ces échanges téléphoniques et renforcer votre connaissance des besoins du client grâce à cet entretien téléphonique ; vous souhaitez développer votre capacité à rebondir et proposer une offre après un échange de courtoisie ; vous avez la volonté de mieux accompagner commercialement les agriculteurs dans cette période de confinement et ensuite ? Cette formation vous apportera les conseils et techniques utiles au développement de ces capacités.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1) L'entretien téléphonique

- ✓ Le contexte de l'échange (relance, courtoisie etc.)
- ✓ Les conditions de réussite d'un entretien téléphonique
- ✓ La durée de l'entretien dans un contexte particulier
- ✓ Les étapes de l'entretien
- ✓ S'appuyer sur les composantes d'une communication efficace
- ✓ Les attentes possibles de votre interlocuteur

2) Mener l'entretien à distance

- ✓ La formule d'appel et son impact sur l'échange
- ✓ La formulation de l'objectif de l'appel
- ✓ La notion d'attention sincère pour démarrer l'entretien
- ✓ Questionner de manière habile et repérer les mots clés de l'entretien
- ✓ L'écoute active et la prise de notes
- ✓ Rebondir et proposer une offre
- ✓ Valider l'accord et se projeter dans l'avenir
- ✓ Soigner la conclusion et la finalisation de l'échange

Programme de formation

• L'ENTRETIEN DE VISITE TELEPHONIQUE •

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques **expositive et active**. Elles impliquent les participants en les rendant acteurs de leur progression. Parmi les exercices ou techniques pédagogiques proposés (non exhaustif) :



- Tableau blanc virtuel pour collecter les attentes
- Echanges sur les approches d'entretien habituelles et sur les leviers d'amélioration
- Quizz pour repérer les formules adaptées au téléphone
- Jeux de rôle (en binôme) pour rebondir dans un échange sur une offre commerciale
- Exercice de reformulation de phrases négatives lors d'un entretien téléphonique



Les plus de la formation :

- Utilisation de la plateforme Zoom évitant toute installation préalable
- Tableau scrumblr en amont de la formation ou échange mail avec le formateur pour personnaliser les situations à aborder
- Utilisation de canaux de communication simples et variés pour faciliter la transmission des savoirs
- Création test d'un padlet pour l'entreprise ayant pour but de regrouper tous les documents après la formation (livrable formateur et outils créés en cours de formation)

Evaluation des acquis formation :

-  Quizz final en ligne (sous format word ou via lien à remplir)
-  Emargement individualisé et évaluation de la qualité de la formation sous format en ligne (Durée estimée 5 mn)