

Relation client et vente à distance

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Domaine Commercial**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **312t**

Code(s) ROME : **D1408**

Formacode : **34501**

Date de création de la certification : **01/06/2016**

Mots clés : **service client**, **Vente conseil**, **Distance**, **Relation Client**

Identification

Identifiant : **2524**

Version du : **02/05/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Site de l'Association Française de la Relation Client](#)

Non formalisé :

- [article "La qualité principale du télévendeur : sa compétence" Michael SEYLER / 18 avril 2014](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Obtenir des rendez-vous, conseiller et vendre par téléphone
Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune
Elaborer un guide d'entretien et de réponses aux objections
Faire le closing d'un échange avec un client

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Sans objet

Descriptif général des compétences constituant la certification

Maîtriser la Relation Client au Téléphone:

Adopter un comportement para-verbal et verbal adéquat, afin de pallier l'absence du visuel

Valoriser l'image de l'entreprise

Se présenter en inspirant confiance

Découvrir les besoins implicites de son client

Convaincre son client

Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

Prospecter et Vendre par Téléphone:

Reformuler, questionner, pratiquer l'écoute active et utiliser le silence

Préparer une communication téléphonique simple

Structurer l'entretien téléphonique

Contourner les objections

Préparer un appel de prospection

Public visé par la certification

Tous publics

Structurer un entretien de prise de rendez-vous

Relancer un prospect

Négocier et Closer par Téléphone:

Préparer ses appels de négociation

Exploiter les spécificités de la communication par téléphone pour négocier

Obtenir l'attention du client et/ou du prospect

Argumenter

Négocier par téléphone

Closer pour gagner

Organiser le suivi de la vente par téléphone

Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone:

Prévenir, gérer puis résoudre les litiges clients

Formaliser, à la suite d'un litige ou d'une réclamation

Modalités générales

• Formation présentielle de 7 jours (49 heures) en 3 modules de 2 jours, et 1 module d'1 jour, accompagnés de deux modules e-learning "Préparer ses entretiens de prospection, de vente et de closing par téléphone" et "Mener ses entretiens de prospection et de vente par téléphone". L'ensemble est réparti sur 2 mois.

• Les deux premiers modules sont en cours de digitalisation : les participants pourront donc choisir cette modalité (blended learning).

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Les compétences liées à la relation client et la vente à distance sont véritablement au croisement entre les métiers commerciaux "classiques" et les technologies de communication. Elles exigent de nombreuses compétences techniques, qu'il est utile d'acquérir par le biais d'une formation certifiante et/ou de faire reconnaître par une certification telle que celle proposée par Demos.

Pour l'entité utilisatrice

Les entreprises qui développent une aptitude et une compétence relationnelles visent le développement de la relation long terme avec leurs clients. Elles entrent en communication avec le client davantage qu'elles ne vendent. La transaction commerciale n'est plus l'aboutissement de la relation, elle débute avant l'achat et donne lieu par la suite à un approfondissement basé sur la confiance et un engagement mutuel et croissant. Les entreprises ont ainsi intérêt à développer et faire certifier les compétences de leurs salariés dédiés à ces fonctions.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun

Compétences évaluées

Maîtriser la Relation Client au Téléphone

Adopter un comportement para-verbal et verbal adéquat, afin de pallier l'absence du visuel

Centre(s) de passage/certification

■ DEMOS

Valoriser l'image de l'entreprise
Se présenter en inspirant confiance
Découvrir les besoins implicites de son client
Convaincre son client
Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

Prospecter et Vendre par Téléphone

Reformuler, questionner, pratiquer l'écoute active et utiliser le silence
Préparer une communication téléphonique simple
Structurer l'entretien téléphonique
Contourner les objections
Préparer un appel de prospection
Structurer un entretien de prise de rendez-vous
Relancer un prospect

Négocier et Closer par Téléphone

Préparer ses appels de négociation
Exploiter les spécificités de la communication par téléphone pour négocier
Obtenir l'attention du client et/ou du prospect
Argumenter
Négocier par téléphone
Closer pour gagner
Organiser le suivi de la vente par téléphone

Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone

Prévenir, gérer puis résoudre les litiges clients
Formaliser à la suite d'un litige ou d'une réclamation

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Non applicable

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de Réussite Demos

Plus d'informations

Statistiques

Sans objet, création de certification.

Autres sources d'information

<http://www.demos.fr/formation-parcours-pro-relation-client-et-vente-a-distance-32332>