

# LA DÉMARCHE COMMERCIALE AU TÉLÉPHONE

## 02 et 06 septembre 2022

### PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.  
Selon planning inter-entreprises.

### PRÉ-REQUIS :

La connaissance des produits permettra d'adapter les mises en situation au contexte professionnel des stagiaires.

### LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.  
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

### DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.  
02 et 06 septembre 2022.  
8h30 - 16h30

### ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Fiche de renseignements à compléter en amont.  
Convention ou contrat à signer en amont de formation.  
Émargements par demi-journée pour le présentiel.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

### TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

### CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@ftrt.re](mailto:p.roger@ftrt.re)

Professionnaliser les experts en destination sur la démarche commerciale au téléphone.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir la posture favorable à l'émission d'appels.
- Réaliser un appel entrant incitant à une vente en multi-produits.

### PROGRAMME :

Maîtriser les fondamentaux d'une communication téléphonique professionnelle de qualité

- Se préparer : ses freins et ses blocages, sa posture et son état d'esprit.
- Caractériser la communication au téléphone : la communication aveugle, les erreurs à éviter, le langage magique.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.

Générer des opportunités de vente conseil

- Identifier les différentes phases de l'appel entrant.
- Réaliser une prise de contact de qualité.
- Pratiquer une découverte simplifiée des besoins.

Conseiller et faire acheter le client

- Présenter les produits correspondant au besoin du client.
- Identifier les objections les plus courantes et y répondre.
- Proposer des ventes complémentaires ou additionnelles.
- Conclure et pratiquer une prise de congé qualitative en toutes circonstances.
- Mise en œuvre des outils et de la posture lors de la mise en situation simulée avec débriefing des forts et axes d'amélioration.

### MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Magali Sollier - ATRIA  
Formatrice Professionnelle d'Adultes depuis plus de 10 ans, ancienne responsable formation et qualité dans un centre d'appels multiclients.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives, actives.

Utilisation du logiciel Klaxoon pour les activités pédagogiques.

Ressources formatives et de synthèse fournies.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations formatives critériées tout au long de la formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires.