

SERIAL CALL-ER : REALISER LES APPELS QUE NOS CLIENTS ATTENDENT

COMPETENCE VISEE	Maitriser, les techniques de l'appel téléphonique sortant que ce soit en situation de relance ou en situation de prospection.
OBJECTIFS DE FORMATION	S'approprier des méthodes propres à la réalisation d'appels sortants destinés à la prise de rendez-vous commerciaux pour être mieux compris et acceptés par les clients.
PUBLIC CIBLE ET PREREQUIS	L'équipe éducative dans son ensemble Prérequis : aucun
MODALITES ET DELAIS D'ACCES	Formation en Intra – Entreprise Inscription par l'employeur auprès de Business Strategyt (Adaptation du programme sous un délai de préparation de 8 jours ouvrés)
CONTENU	<p style="text-align: center;">Présentiel</p> <p>Jour 1 matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 – Pourquoi devenir un serial call-er 2 – Les basiques du call <p>Jour 1 après midi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 – Serial call-er Challenge + séance de débriefing <p>Jour 2 matin :</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 – Success Stories 5 – Serial call-er Challenge + séance de débriefing <p>Jour 2 après midi</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 – Serial call-er Challenge (suite) + séance de debriefing 7 – Les awards 8 – Les engagements
MOYENS PEDAGOGIQUES ET OUTILS	Méthodes actives à travers l'articulation de situations d'apprentissage et de techniques pédagogiques multiples Etude de cas et mise en situation des stagiaires à partir de cas pratiques Illustration par l'exemple Echanges collaboratifs Possibilité d'aménager le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : nous consulter au préalable A l'issue de la formation, une attestation de suivi de formation sera délivrée.

METHODES MOBILISES ET MODALITES D'EVALUATION	Evaluation : <ul style="list-style-type: none">• Evaluation des acquis en cours de formation par les résultats obtenus lors des séances de mise en pratique.
ENCADREMENT DE LA FORMATION	Grégoire Larroque – Formateur - Diplômé d'une école supérieure de commerce (EDHEC) et expert dans le domaine de la vente et du management.
DUREE	14 heures réparties sur 2 séances de 7H chacune
LIEU	A déterminer avec le client
TARIF	Selon convention n° XXX XX XXX