STAGE

Développer les compétences commerciales des téléconseillers

Méthode de coaching pour superviseurs en centre d'appels

e-Learning intégré

"Développer les compétences des téléconseillers pour générer plus d'efficacité de la relation client à distance est une mission "cœur de métier" des superviseurs et animateurs de centre d'appels. Objectif : plus de ventes et plus de satisfaction client. Plus de productivité aussi.
Cette formation au coaching des compétences commerciales des téléconseillers apportera aux superviseurs la méthode et la posture pour faire de la double écoute et du debriefing d'appels un levier de développement des compétences."

Pour qui ?

- Superviseurs, animateurs commerciaux, managers de cellule de télévente et toute personne amenée à développer les compétences relationnelles et commerciales des téléconseillers et télévendeurs par la double écoute et le debriefing d'appels téléphoniques.

Objectifs

- Connaître les liens entre performance/résultats, compétences et motivation à progresser.
- Conduire l'entretien de debriefing d'appels clients.
- Acquérir des techniques et outils pour évaluer et développer les compétences des téléconseillers.

Programme

1_ Développer les compétences commerciales : au cœur de la mission du manager d'équipe de téléconseillers

- L'évolution des attentes des clients et de l'entreprise en regard des téléconseillers.
- Quand évaluer et quoi ? Quand se comporter en coach des compétences commerciales ?
- Comment les adultes apprennent : le cycle de la motivation à apprendre.

2_ Organiser son activité de coach des compétences commerciales

- Bâtir le Tableau d'Analyse Managériale : la matrice Résultats/Compétences.
- Définir la grille d'écoute : étapes de l'entretien client, critères de la compétence commerciale.
- Structurer le parcours d'acquisition des compétences commerciales : pré-requis, fondamentaux de la relation client, fondamentaux de la vente ; perfectionnements.
- Identifier ses moyens de former et ses ressources, planifier ses actions formatives.

3_ Conduire l'entretien de debriefing d'appels clients

- Ouvrir la séance de debriefing d'appel ou de coaching de compétences.
- Établir le diagnostic des points forts et points faibles du téléconseiller.
- Écouter le téléconseiller pour lister les leviers de progrès.
- Définir un plan d'actions formatives pour faire progresser une compétence.
- Responsabiliser et encourager le téléconseiller.

4_ Maîtriser les techniques pour tirer les compétences vers le haut

- Quand susciter l'auto-debriefing du téléconseiller ? Quand apporter du feed-back ?
- Faire vivre le client dans la conversation de coaching : les questions qui provoquent des "déclics".
- Traiter une objection, recadrer un point de vue limitant.
- Féliciter le téléconseiller en sachant ancrer ses acquis.

e-learning : **Modules d'autoformation à distance qui peuvent être suivis pendant ou à l'issue de votre formation.**

- Susciter et entretenir la motivation
- Le manager coach

Les + de cette formation

- **Méthode concrète** adaptable et facile à mettre en place.
- **Une formation 100 % pratique,** les stagiaires construisent leurs outils pendant la formation.
- **Mises en situation et entraînements**, le formateur apporte des conseils personnalisés à chaque participant.

Cette formation a lieu la même semaine que la formation : **Nouveaux superviseurs en centre d'appels** (réf. 6898) : inscrivez-vous aux deux pour acquérir toutes les compétences du manager d'équipe de télévente !

e-learning : **Modules d'autoformation à distance qui vous permettent d'approfondir et de compléter certains thèmes étudiés**

2 JOURS
Réf. **6953**
46 €HT Paris
40 €HT Régions

1160 €HT

Paris
11 mars > 12 mars
6 mai > 7 mai
24 juin > 25 juin
23 sep > 24 sep
13 déc > 14 déc

OFFRE DUO
Bénéficiez d'une offre tarifaire en vous inscrivant aussi à la formation >

Nouveaux superviseurs en centre d'appels
2540 €
p. xxx

© Cegos 2010