

Formation Agent BDC | Formation en Vente Automobile

Objectif(s):

- Maitriser le processus d'une demande entrante par courriel
- Maitriser le processus d'une demande entrante et sortante par téléphone
 - Maximiser et gérer les temps de réponse
 - Rentabiliser les opportunités
 - Assurer la satisfaction de la clientèle
- Maitriser des scripts d'appels entrants et sortants

Durée : 2 jour(s)

Préalable :

- Avoir une bonne maîtrise de son environnement informatique MAC ou PC

Public : Graphiste, illustrateur, maquettiste.

Contenu

Module 1

- Vos attitudes et responsabilités
- Comprendre le comportement de l'acheteur

Module 2

- Techniques d'écoute active
 - Les types de questions
- Valider votre compréhension

Module 3

- La gestion de vos demandes internet par courriel
- La gestion de vos demandes internet par téléphone
 - Le calendrier des relances

Module 4

- La gestion de vos appels entrants
- La gestion de vos appels sortants

Module 5

- La gestion des objections

Module 6

- Mise en situation et jeux de rôles

Nous contacter:
DOUSSOU
Email: info@doussou-formation.com
<http://doussou-formation.com>



DOUSSOU
formation