

**CALL CENTER B2B 2024**

STANDARD



Site de Cataroux - Clermont-Ferrand  
ou chez vous : [nous consulter](#)



0.50 jour  
(4.00 h)



Places min. : 4 personnes  
Places max. : 16 personnes



230.00 € HT / personne  
ou chez vous : [nous consulter](#)

**LES PROCHAINES SESSIONS**

Cette formation vous intéresse ? Contactez-nous et nous fixerons ensemble la date de votre choix.

**PERSONNELS CONCERNÉS**

- Télé-opérateur
- Responsable de Call Center
- Réceptionnaire

**OBJECTIF**

- Conseiller un consommateur sur le changement de ses pneus
- Argumenter techniquement et commercialement son prix de vente
- Développer les ventes additionnelles en argumentant et valorisant les produits et services
- Réaliser des substitutions rapidement et efficacement

**PROGRAMME DE LA FORMATION****LE SAVOIR**

- Rappels techniques (législation, marquages...)
- Les techniques pour répondre aux clients : choix des mots, argumentation par l'image
- Les marques et les gammes TC4
- Comment faire une substitution efficace

**LE SAVOIR FAIRE**

- Accueillir au téléphone
- Appliquer dans le travail les techniques de vente et de questionnement
- Argumenter et valoriser les produits et les services
- Savoir faire une substitution efficace et rapide

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Les documents techniques et commerciaux
- Les moyens audiovisuels, les jeux de rôles autour de la voiture
- Formateur Commerce Certifié

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## COMPÉTENCES VISÉES

- Connaissances techniques et maîtrise des produits
- Orientation Client
- Relation Service Clients
- Adaptabilité
- Vente

## INDICATEURS

Niveau de satisfaction sur le contenu de la formation : 98%\*

Evaluation début de formation : 9,9/20\*

Evaluation fin de formation : 18,5/20\*

\* Source : questionnaire de satisfaction sur la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 (310 participants).

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Si votre état de santé nécessite des aménagements particuliers, n'hésitez pas à contacter notre Référente Handicap Formation : [referent-handicap-formation@michelin.com](mailto:referent-handicap-formation@michelin.com)

## SUIVI ET ÉVALUATION

- Attestation de stage
- Feuille d'émargement
- Évaluation des connaissances en début et fin de stage (QuizzBox) avec un minimum requis de 15/20 à la fin de la formation.