CALL CENTER B2B 2026

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

250.00 € 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

Taux de satisfaction des apprenants : 96,1%*

Evaluation début : 13/20*

Evaluation fin : 17/20*

* Source : questionnaire de satisfaction sur la période du 01/01/2024 au 31/12/2024.

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

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.