

Programme de la formation

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours

Objectifs

- Professionnaliser la communication commerciale
- Acquérir les techniques de commercialisation par téléphone
- Réaliser efficacement la prospection téléphonique et la vente à distance

Détail de la formation

- La communication interpersonnelle (rappels)
- La communication téléphonique : spécificités, avantages et contraintes
- Techniques de l'expression orale au téléphone

- Préparer et mettre en œuvre les actions de prospection et de vente par téléphone :
- comment franchir les filtres et les barrages des assistantes
- téléphoner pour prendre ("vendre") un rendez-vous commercial
- téléphoner pour relancer un prospect
- téléphoner pour proposer un nouveau produit/service :
- préparation en amont : cibler les interlocuteurs (clients et prospects)
- bâtir une accroche attractive
- découvrir les attentes et les motivations d'achat
- argumenter par les avantages et bénéfices pour le client
- obtenir un accord ou un rendez-vous

- téléphoner pour vendre :
- structurer son entretien de vente : élaborer un guide d'entretien
- argumenter son offre en appliquant la méthode $C \rightarrow A \rightarrow B$:
- traiter les objections avec souplesse
- gérer la négociation : adopter un comportement "gagnant-gagnant"
- engager l'interlocuteur et conclure l'entretien
- téléphoner pour suivre les affaires en cours :
- valider les points d'accords
- renforcer et personnaliser l'argumentation
- traiter les objections résiduelles
- fixer le planning : nouvelle étape, nouveau délai

- Mises en situation d'appels sortants, enregistrés au magnétophone ; Analyse des enregistrements effectués :
- Définition d'axes de progression individuels : élaboration du "Plan d'Action Personnel"