

Être un commercial efficace au téléphone

Vendre et négocier par téléphone est un relais de la vente en face à face. C'est un acte de vente qui présente des difficultés spécifiques, avec des clients qui sont aujourd'hui surinformés et peu disponibles.

Destinée à tous ceux qui interviennent dans une démarche commerciale, cette formation à l'action au téléphone permet d'en maîtriser les méthodes spécifiques et de structurer sa démarche d'appel.

Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques de vente par téléphone
- Convaincre et conclure au téléphone
- Résister aux demandes de négociation
- Obtenir des contreparties

À qui s'adresse cette formation ?

Vendeurs internes, télévendeurs, assistant(e)s et toute personne en charge d'une action commerciale au téléphone.

Durée : 2 jours en présentiel

Participants : Par groupe de 10 maxi

Les points forts de cette formation

Un modèle d'organisation de l'action au téléphone très efficace autant par la productivité qui en découle que par l'aisance qu'il procure.

Des formateurs experts

Nos consultants formateurs et animateurs sont des experts reconnus dans leur métier. Leur activité, alternance de pilotages d'actions en entreprise et de formations leur procure une grande connaissance des marchés comme des problématiques rencontrées par les forces de vente sur le terrain.

Programme de la formation

Le Téléphone, outil d'action commerciale

- 1.1- Généralités
- 1.2- Une bonne stratégie de communication
 - les 4 temps forts de la prise de contact
 - la présentation au téléphone et ses atouts
- 1.3- L'environnement de l'appel téléphonique
 - Organiser un appel
 - Ordonner
- 1.4- Les techniques de suivi d'offres
 - Schéma des 6 "O"
 - Comment découvrir les besoins et les motivations du Client.

Le Traitement des objections

- 2.1- Les objections des Clients – Nos réponses "positives"
 - les divers types d'objections
 - le traitement des objections
 - les cas "difficiles"
 - les réponses positives
- 2.2- Création du plan de vente au téléphone.

Moi, au sein du groupe, je fixe Mes Objectifs Personnels de Progrès et je les présente à mon encadrement