

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

OBJECTIFS

- Acquérir des méthodes pour convaincre ses interlocuteurs
- Savoir aborder différents types de profils
- Rationaliser ses contacts téléphoniques

PRÉREQUIS

Avoir acquis le contenu du module "Usage professionnel du téléphone"

DURÉE

2 jours de 7 heures, consécutifs ou non

ÉVALUATION

- A chaud et à froid
- Attestation de fin de stage

PUBLIC

Vendeurs et assistant commerciaux (débutant ou non) qui n'ont jamais appris les techniques commerciales du téléphone et souhaitent développer leurs performances

PROGRAMME

- Préparer ses appels
 - ✘ Choisir sa cible
 - ✘ Déterminer ses objectifs
 - ✘ Préparer son guide d'entretien téléphonique (AIDA, CROC...)
 - ✘ Construire l'argumentaire
 - ✘ Prévoir les objections possibles et des réponses pertinentes
 - ✘ Fabriquer son tableau de bord et de statistiques
 - ✘ Analyser les résultats précédents pour progresser
- Passer les différents barrages "secrétaires"
- Savoir bien écouter pour argumenter juste
- Maîtriser la reformulation pour valider que l'on se comprend bien et rassurer l'interlocuteur
- Exploiter la synchronisation pour créer du lien
- Utiliser un argumentaire adéquat et solide
- Traiter les objections imprévues
- Prévenir et gérer les tensions

MODALITÉS D'INTERVENTION POSSIBLES

- Exposés avec diaporama
- Réflexions collectives et individuelles
- Jeux de rôle
- Usage de la vidéo possible en fonction du rythme d'évolution des participants
- Exercices pratiques

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Au cours de cette formation chacun construira la boîte à outils qui lui servira en situation professionnelle
- Une formation modulable afin de "coller" au mieux à la situation de chacun
- Une approche très ludique du téléphone pour faciliter son usage intensif

OPTION

Un jour d'accompagnement terrain avec jeu de questions et analyse de la pratique pour que le stagiaire fasse le lien entre pratique et théorie.