

Vendre par téléphone

Durée de la formation :

2 jours

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Pré-requis :

Vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires et toute personne devant vendre par téléphone.

Objectifs :

Développer sa capacité de communication et de convaincre

D'être plus à l'aise dans la négociation commerciale

D'être efficace lors de ses appels téléphoniques.

Cours suivant :

-

Pour vous inscrire :

Tel. : 04.78.14.19.19

Fax : 04.78.14.19.00

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignements et planning des formations :

<http://www.atoutmajeur.com>

Module 1 : Repérage de sa capacité de locuteur

Difficultés et capacités

Trouver son style

Module 2 : Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

Adapter son expression verbale : vocabulaire préférentiel, recherche de son rythme personnel d'expression

Choisir les mots essentiels afin d'être précis, concis et bref

Pratiquer l'écoute active : renforcer sa capacité d'écoute et d'analyse

Pratiquer le silence téléphonique : savoir aménager des plages de silence

Souriez on l'entend !

Module 3 : Vendre par téléphone

Susciter l'intérêt dès les premiers instants

Mettre le prospect en confiance

Savoir poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés

Déterminer les attentes et les motivations afin de choisir les arguments adaptés

Développer une argumentation positive "béton"

Structurer son plan de vente afin d'être plus efficace

Traiter les objections

Verrouiller les points d'accord

Savoir différencier le prospect chaud, tiède ou froid

Engager l'interlocuteur vers la conclusion et obtenir la confirmation écrite

Module 4 : Surmonter les obstacles à la vente

Franchir les barrages

Détecter le plus tôt possible le bon interlocuteur

Savoir présenter sa solution avantageusement, faire passer les messages du produit et de l'entreprise

Sortir des situations de blocage

Atelier : construction des outils de prospection, guide d'entretien, guide de réponse aux objections

Module 5 : Terminer l'entretien

Garder l'initiative de la relance et de la suite à donner

Savoir conserver la relation

Tirer partie de ses échecs et les transformer en succès