

SMART & COM FORMATION

VENDRE ET NEGOCIER PAR TELEPHONE

PUBLIC : Toute personne ayant pour objectif de développer ses ventes et fidéliser ses clients par téléphone, en appel entrant comme en appel sortant. Vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, chargé de clientèle.

PRÉ-REQUIS : Aucun.

OBJECTIFS :

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

PROGRAMME ET CONTENU :

1- Adapter sa communication pour vendre au téléphone :

- Maîtriser les 3 outils de la vente par téléphone : voix, mots, écoute active.
- Diagnostiquer son attitude au téléphone.
- Identifier ses points forts.
- Structurer sa vente : la méthode CRC.

2- Réussir les 1^{ers} instants au téléphone :

- Réussir les premiers instants en appel entrant.
- Accrocher et passer les barrages en appel sortant.
- Créer l'ouverture.
- Questionner en respectant le temps du client : la méthode SPID.
- Obtenir les attentes et les motivations du client.

3- Argumenter pour vendre :

- Renforcer l'envie de changer.
- Développer une argumentation commerciale persuasive.
- Traiter différemment les objections doute et manque d'information.
- Présenter son prix avantageusement.
- Conclure au téléphone.
- Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus.

4- Négocier et préserver ses marges :

- Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix.
- Résister pour donner de la valeur à son offre.
- Obtenir une contrepartie en échange de tout effort.
- Finaliser l'engagement du client.

SMART & COM FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pédagogiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : EN INTRA OU INTER ENTREPRISE.

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

MÉTHODES D'ÉVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DURÉE : 2 jours.

INTERVENANTS :

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service 
 Certifié Datadock Label Qualité Actions de Formations 