

Optimiser ses ventes par téléphone

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Éligible au CPF : Non

Domaine : Management du SI

Action collective : Non

Filière : Relations humaines

Rubrique : Communication

Code de formation : DDR405

€ Tarifs

Prix public : 1450 €

Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

- **Le plan de développement des compétences** de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
- **Le dispositif FNE-Formation.**
- **L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
- **Pôle Emploi** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
- **CPF -MonCompteFormation**

Contactez nous pour plus d'information

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

- Maîtriser les méthodes pour préparer et organiser sa prospection par téléphone
- Construire un argumentaire convaincant et l'adapter à tous les profils
- Savoir questionner et susciter l'intérêt au téléphone
- Structurer et conduire un entretien de vente par téléphone
- Connaître et mettre en œuvre les techniques d'argumentation, de persuasion et de conclusion

Public visé

- Commerciaux.
- Commerciaux.
- Commerciaux sédentaires.
- Assistant(e)s commerciaux.
- Téléconseillers.
- Vendeurs.
- Chargés de prospection.

Pré-requis

Aucune.

Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 14 heures

Délai d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

Distanciel possible : Oui

PROGRAMME

Se préparer et organiser sa prospection

- Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers.
- Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts.
- Se poser les bonnes questions pour prioriser ses actions.
- Assurer le suivi des appels : fiche contact, méthode SONCAS.
- Construire ou optimiser son tableau de suivi d'appels.

Réflexion collective

Partage des méthodes et outils de prospection. Identification des pistes d'amélioration.

Construire son argumentaire et préparer ses entretiens

- Connaître son offre et celle de ses concurrents.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Construire un argumentaire orienté bénéfiques Client (méthode CAB).
- Élaborer ses différents scénarios d'appels.
- Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils.

Travaux pratiques

Préparer les argumentaires (méthode CAB). Préparer les objections courantes.

Être percutant et ouvrir le dialogue au téléphone

📅 Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ 19 / 09 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 14 heures
- 📅 : 2 jours

■ 04 / 11 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 14 heures
- 📅 : 2 jours

■ 18 / 11 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 14 heures
- 📅 : 2 jours

- Développer son écoute active.
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.
- Lever les barrages au téléphone.
- Identifier le ou les interlocuteurs impliqués.
- Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction.
- Utiliser sa voix comme outil percutant.
- Développer son assertivité face à l'agressivité.

Mise en situation

Cas pratiques personnalisés de vente par téléphone : phase d'accroche, entraînement au questionnement et à la reformulation.

Argumenter et mener l'entretien de vente par téléphone

- Découvrir le cahier des charges du prospect.
- Sélectionner les argumentaires adaptés à la cible.
- Traiter tous les types d'objection grâce au questionnement.
- Maîtriser le Story Telling pour favoriser la décision d'achat.
- Gérer les tensions et garder la maîtrise de sa voix.
- Pratiquer l'autodiagnostic.

Mise en situation

Traiter les objections.

Développer ses compétences de négociateur au téléphone

- Préparer sa négociation commerciale.
- Savoir présenter son offre de prix initiale.
- Développer son aisance dans les négociations de prix.
- Obtenir une contrepartie à toute concession accordée.
- Maîtriser les techniques de conclusion.

Mise en situation

Conduire la négociation finale du prix et pilotage de la conclusion.

MODALITÉS**Modalités**

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise

Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom

Pendant la formation : mises en situation, autodiagnosics, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels

Méthode

Fin de formation : entretien individuel

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation

Assiduité : certificat de réalisation (validation des acquis)