

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.

France Travail: sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

CPF -MonCompteFormation

Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

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

Durée : 14 heures

Délai d'accès : Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

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 bénéfices 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

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

- 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 . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – 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, autodiagnostic, 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.

Validations des acquis : grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.