

Durée : 2 jours.

Public :

Commercial, assistant, commercial, vendeur ou télévendeur Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Identifier le téléphone comme un outil de performance commerciale. Mettre en place un discours en ligne différenciant, professionnel et efficace. Construire des accroches et arguments en fonction de votre secteur d'activité. Travailler sur la capacité de répondre face aux objections et aux barrages.

Pré-requis :

Avoir des bases liées au commerce ou à la vente.

Méthodes :

Des jeux de rôles destinés à simuler des situations opérationnelles permettront d'évaluer les points forts et les points à améliorer de chaque participant. Vous utilisez une méthode éprouvée pour construire et animer des séquences d'accompagnement. Analyse de cas et conseils personnalisés.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire. Dernière MAJ : Avril 2024

Identifier les potentiels accessibles

- Les barrages pour atteindre le décideur
- Le passage du standard / de la secrétaire
- Choisir les cibles à potentiel
- Qualifier les cibles à prospecter

Construire son argumentaire de prospection

- Préparer la prospection
- Bâtir un argumentaire de prospection convaincant
- Fixer les objectifs et les indicateurs de réussite
- Définir les actions prioritaires
- Maîtriser les spécificités de la communication au téléphone

Gagner de nouveaux clients

- Distancer les concurrents en faisant la différence
- Capter l'attention du prospect
- Susciter l'intérêt du prospect avec une accroche efficace
- Donner envie d'en savoir plus
- Gérer les objections avec efficacité

Argumenter sa proposition

- Les qualités d'un bon argumentaire, les règles d'or
- Présenter une proposition de façon claire
- Utiliser la structure d'un argument efficace
- Intégrer la vente additionnelle
- Défendre ses marges et ses conditions par téléphone
- Obtenir la validation du client
- Utiliser la technique de concrétisation adaptée
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client

Mener la prise de rendez vous téléphonique

- Le vocabulaire approprié
- Maîtriser les étapes de la prise de rendez-vous
- Relancer pour obtenir le rendez-vous
- Rassurer, conforter et fidéliser le client
- Développer ses compétences par la pratique

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.