

VENDRE LE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

COMMERCIAL
VENTE

Les mots pour convaincre

Avant, je passais beaucoup d'appels avec de faibles résultats. J'ai maintenant compris comment mieux convaincre mes prospects de nous rencontrer.

Adeline (commerciale)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Assistantes commerciales.
- Téléprospecteurs(trices).
- Commerciaux.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Prendre du recul sur leurs habitudes ;
- Enrichir et renouveler leur approche ;
- Trouver une nouvelle motivation ;
- Améliorer le taux de réussite.

MÉTHODE

- Mises en situation progressive en 4 étapes.
- Préparation des jeux de rôle en sous-groupes.
- Jeux de rôle enregistrés par équipe de 2 et analysés en groupe.
- Ateliers « ping-pong ».

En fin de séance : formalisation d'objectifs individuels de progrès.



Réf. RDV

PROGRAMME

Préambule

- Quels sont les avantages et les inconvénients de la démarche commerciale à distance ?
- Quelles sont les règles à respecter pour s'inscrire dans une démarche professionnelle ?

Le standard

L'importance des premiers mots

- Comment se présenter pour éveiller l'intérêt et réduire le filtrage.
- Comment créer un lien personnel avec les personnes du premier accueil (standard, secrétariat).
- Comment réagir face aux barrages habituels.

Le décideur

- Quelles sont les attitudes et les mots qui provoquent le rejet dans les premières secondes ?
- Comment débiter l'entretien dans un climat favorable, comment ouvrir le dialogue, attirer l'attention.
- L'art du questionnement : comment obtenir les informations essentielles.
- Comment désamorcer les objections principales et rechercher l'adhésion avant la proposition de rencontre.
- Quels mots utiliser pour mettre en avant l'intérêt du rendez-vous, comment varier et adapter son argumentaire en fonction de l'activité du client et du statut du décideur.
- Savoir traiter les objections avec concision et conviction, l'art du rebond : savoir enchaîner pour prendre le rendez-vous et engager à la décision immédiate.
- Conclure utile selon les résultats de l'entretien