

LA VENTE PAR TÉLÉPHONE



Réf. MQV

Les mots qui vendent

Ça fait du bien de revenir aux fondamentaux [...] l'habitude nous fait souvent oublier l'essentiel [...] je vois mon job autrement.

Alexandre (commercial sédentaire)



2 jours soit 14 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Assistantes commerciales.
- Téléconseiller(e)s.
- Commerciaux sédentaires.
- Commerciaux-terrain.

OBJECTIFS

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

- Appris à structurer, à maîtriser et à varier leurs entretiens ;
- Pris conscience de leurs compétences et ainsi trouvé une nouvelle motivation ;
- Expérimenté une méthode pour atteindre plus facilement leurs objectifs.

MÉTHODE

- Mise en situation progressive en 4 étapes.
- Préparation des jeux de rôle en sous-groupes.
- Jeux de rôle enregistrés par équipes de 2 et analysés en groupe.
- Ateliers "ping-pong".
- Formalisation d'objectifs individuels de progrès.



PROGRAMME

Les fondamentaux

- Quels sont les avantages et les limites de la communication par téléphone ?
- Comment se servir utilement de la spécificité du téléphone dans une démarche commerciale ?
- Quelles sont les règles de base à respecter et les attitudes à adopter pour installer un climat favorable à l'échange ?

Les appels entrants

- Comment transformer une prise de commande, une demande de prix, de renseignement en offre immédiate ?
- Comment attirer l'attention du client pour obtenir son écoute ?
- Comment faire une présentation, une proposition convaincante ?
- Conclure avec un résultat palpable.

Les appels sortants

- Savoir soigner sa prise de contact : l'importance des 20 premières secondes.
- Comment engager le dialogue, l'art du questionnement ? Ce qu'il faut faire et savoir avant de proposer.
- Quelles sont les motivations générales de la clientèle et quelle est la motivation particulière de mon client ?
- Savoir faire une offre "à la personne".
- Quels mots mettre en avant pour faire une offre percutante ? Quelle est la différence entre un argument et un avantage ?
- Savoir répondre aux freins, se servir des objections pour faire évoluer l'entretien.
- Savoir négocier et engager à la décision immédiate, l'art de l'alternative.

L'organisation

- Savoir gérer son temps, prendre rendez-vous avec soi-même.
- Les supports écrits : quel document envoyer avant les contacts ? Quoi confirmer ? Quand relancer ? Garder une trace de l'entretien.
- Mettre en place un tableau de bord : le suivi des actions (appels utiles, résultats).