

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

MV05

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument régulier et performant de communication commerciale • Maîtriser des outils pour prendre des RDV, conseiller et vendre par téléphone

Profil Stagiaire(s)

Cette formation s'adresse aux vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires, télémarketeurs, télévendeurs et toute personne utilisant le téléphone pour prendre des RDV et vendre

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

Cette formation en vente par téléphone est animée par un expert en télémarketing



PROGRAMME

Les enjeux du téléphone dans la fonction commerciale

Développer une proximité positive avec les clients et prospects
Transmettre une image professionnelle de son entreprise, de son service
Prospecter, prendre des rendez-vous, conseiller, vendre, relancer, fidéliser
Gérer et solutionner les situations difficiles et les litiges
Être une interface efficace entre les différents services de son entreprise, les commerciaux et les clients
Transmettre et capitaliser les informations

Maîtriser les techniques de la communication téléphonique

Les outils essentiels du téléphone : la voix, les mots, le sourire
Les états intérieurs à développer : l'amabilité, la disponibilité, l'empathie, l'adaptabilité, la notion de service, l'affirmation de soi et la maîtrise de ses émotions
Les techniques de base : la reformulation, le questionnement, l'écoute active, la force du silence

Préparer une communication téléphonique

Connaître le plan d'action commerciale de son entreprise
Organiser les fichiers
Établir le guide d'entretien : argumentaire, objections et réponses
Connaître l'historique avec le client, le contexte
Déterminer son objectif et adapter son message
Présenter la solution ou proposition

Structurer l'entretien téléphonique

Les 4C : Contact/Connaître/Convaincre/Conclure
Être percutant dès le début de l'entretien
Travailler sa phrase d'accroche
Conclure au moment opportun
Gérer le timing de l'appel
Rédiger la fiche contact

Contourner les objections

Passer le 1er barrage pour obtenir le « bon » interlocuteur
Obtenir le RDV
Traiter les objections de départ / de principe
Traiter les objections de fond (fondées ou non fondées)

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

30 - 31 août 2021 : Paris / A
Distance

14 - 15 oct. 2021 : Paris / A
Distance

9 - 10 déc. 2021 : Paris / A
Distance

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

MV05

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Les spécificités de la prospection et de la prise de rendez-vous par téléphone

Préparer la prospection :

- . qualifier le prospect (entreprise, décideur, assistante)
- . déterminer contexte et objectif
- . rédiger la phrase d'accroche
- . présenter sa proposition
- . évaluer les barrages, les objections et construire son argumentation
- . préparer les outils (base de données)

Structurer un entretien de prise de RDV :

- . franchir les différents barrages
- . développer un premier contact positif (personnalisation et valorisation)
- . utiliser les phrases d'accroche percutantes
- . écouter activement (découvrir les besoins et motivation du prospect)
- . présenter une proposition claire et précise pour se différencier de la concurrence
- . adapter son argumentaire
- . traiter les objections
- . formuler la proposition de RDV
- . percevoir les réactions, les freins, les signaux d'achats
- . savoir conclure (comment et quand) positivement
- . reformuler et confirmer le RDV
- . déterminer une date précise de relance et la respecter

Relancer un prospect

Personnaliser le contexte

Rappeler le cadre

Etre persévérant sans lourdeur

Organiser le suivi et intégrer la prospection téléphonique dans le process commercial

Enrichir la base commerciale

Programmer les relances

Etablir les tableaux de bord

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- préparer ses entretiens de prospection et de vente par téléphone
- mener ses entretiens de prospection et de vente par téléphone

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

MV05

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Cette formation comprend des simulations d'appels à partir de votre fichier clients, appels simulés avec écoute, analyse et correction des entretiens, élaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections

Pour les formations "A distance", elles sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur les sessions à distance ou les classes virtuelles.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

-Négocier et Closer par Téléphone : Entraînement Intensif

Cette formation fait partie de :

-Relation Client et Vente à Distance (Parcours pro certifiant*)