

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

MV05

2 jours (14h) 1 450,00 €^{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



Contactez-nous

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

Nos sessions

19 - 20 oct. 2023 : Paris / A
Distance

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
Etre 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
Etablir 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
Etre 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

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

MV05

2 jours (14h) 1 450,00 €^{HT}

Traiter les objections de fond (fondées ou non fondées)

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

Méthodes pédagogiques & Evaluation

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

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

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

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises 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.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous

PROSPECTER ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

MV05

2 jours (14h) 1 450,00 €^{HT}

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 colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

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)