



2 Optimiser ses ventes par téléphone

Jours dans COMMERCIAL - TECHNIQUES DE VENTE / Réf : CIAL-VENT-02

Objectifs de la formation

- Identifier les principes optimisant la communication au téléphone
- Apprendre à stimuler la prise de décision au téléphone

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Structurer les étapes de la télévente

- Le dossier client
- L'objectif de l'appel
- L'adaptation de l'argumentaire

2. Définir les principes de communication

- L'adaptation du ton et du rythme verbal
- Le vocabulaire approprié
- L'écoute Active (l'empathie)

Jour 1 - Après-midi

3. Agir pour capter l'attention du décideur

- La phrase d'accroche
- La personnalisation du contact
- Les attentes, les objectifs, les motivations



- Les questions fondamentales
- L'argumentation convaincante
- Les éléments de prix
- Collecter des informations constructives, découvrir les besoins du client

Jour 2 - Matin

4. Argumenter avec précision

- Présenter une proposition de façon claire
- Obtenir la confirmation des besoins du client
- Utiliser les avantages
- Se différencier de la concurrence
- Traiter les objections : délais, qualité

Jour 2 - Après-midi

5. Négocier par téléphone pour gagner la vente

- Les différentes façons d'annoncer son prix
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties

6. Organiser le suivi de la vente par téléphone

- Gérer les fichiers clients-prospects
- Programmer les relances
- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer votre temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats

Pré-requis

Avoir une première expérience commerciale au téléphone n'est pas obligatoire

Public cible



Téléprospecteur et/ou futur téléprospecteur

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

