

Vendre efficacement par téléphone

Objectif :

Aujourd'hui le téléphone est un outil reconnu pour optimiser la gestion de l'activité commerciale et pour vendre des solutions. Occasionnelle ou régulière, sur des appels entrants ou sortants, la vente par téléphone est exigeante. Cette formation pratique vous dote de méthodes et d'outils concrets pour maîtriser toutes les étapes de la vente par téléphone.

Cette formation vente permettra au participant de :

- Identifier les étapes de la vente au téléphone.
- Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone.
- Acquérir des techniques efficaces pour convaincre.
- Développer ses compétences par la pratique.

Participants :

Cette formation vente s'adresse aux commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs, assistantes commerciales et collaborateurs au contact de la clientèle par téléphone et aux managers qui veulent piloter et dynamiser l'activité commerciale de leurs équipes.

Pré-requis :

Aucun

Travaux pratiques :

FORMATION PRATIQUE ET ACTIVE :

- Appropriation des contenus à l'aide mises en situations intensives et de jeux pédagogiques : auto diagnostic, quizz, jeux de rôle enregistrés.
- Construction de ses propres outils transposés à son contexte professionnel.

Durée : 2 jours (14 heures) Référence : CVET

Contenu de la formation :

Les exigences du téléphone

- Jouer sur les composantes de la voix
- Choisir le vocabulaire adapté
- Pratiquer l'écoute active
- Se donner des objectifs et s'évaluer pour progresser

Les règles d'or de la vente

- Structurer ses entretiens

Vendre c'est faire acheter
Renforcer les dimensions du vendeur efficace
Les leviers psychologiques pour accroître sa conviction
Pratiquer le rebond commercial pour monter en gamme et additionner les ventes

Le plan de vente sur des appels « entrants »

Installer le dialogue dès les premiers instants
Prendre connaissance des attentes du client
Augmenter habilement le panier moyen
Argumenter son offre pour la rendre irrésistible
Valider l'intention d'achat du client
Prendre congés positivement

Le plan de vente sur des appels « sortants »

Capter l'attention et accrocher le prospect avec souplesse
Rechercher et analyser les besoins
Présenter son offre et engager le client
Traiter les objections avec méthode
Convenir d'un accord
Prendre congés positivement