

Objectifs de la formation :

Maîtriser les méthodes pour préparer et organiser sa prospection par téléphone
Construire un argumentaire convaincant et l'adapter à tous les profils
Savoir questionner et susciter l'intérêt au téléphone
Structurer et conduire un entretien de vente par téléphone

CONTENU :

1° Se préparer et organiser sa prospection :

- Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers
- Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts
- Assurer le suivi des appels
- Construire ou optimiser son tableau de suivi d'appels

EXERCICES / ETUDES DE CAS

2° Construire son argumentaire et préparer ses entretiens :

- Connaître son offre et celle de ses concurrents
- Valoriser ses atouts concurrentiels
- Construire un argumentaire orienté bénéfices Client
- Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils

EXERCICES / ETUDES DE CAS

3° Etre percutant et ouvrir le dialogue au téléphone :

- Développer son écoute active
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction
- Développer son assertivité face à l'agressivité

EXERCICES / ETUDES DE CAS

4° Argumenter et mener l'entretien de vente par téléphone :

- Découvrir le cahier des charges du prospect
- Gérer les tensions et garder la maîtrise de sa voix
- Sélectionner les argumentaires adaptés à la cible
- Pratiquer l'autodiagnostic

EXERCICES / ETUDES DE CAS

5° Développer ses compétences de négociateur au téléphone :

- Préparer sa négociation commerciale
- Savoir présenter son offre de prix initiale
- Développer son aisance dans les négociations de prix
- Maîtriser les techniques de conclusion

EXERCICES / ETUDES DE CAS

POUR QUI ? :

Commerciaux, commerciaux sédentaire, assistant(e)s commerciaux, téléconseillers, vendeurs, chargés de prospection.

PRE-REQUIS ? :

Aucun

DELAI D'ACCES :

8 à 15 jours

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION :

- 2 jour(s) de formation, de mises en pratique et d'échanges, entièrement dédiés au thème
- Un consultant expert
- De nombreux exercices, cas pratiques & quiz

MODALITES PEDAGOGIQUES MISES EN ŒUVRE :

- Apports théoriques et pratiques adaptés au secteur d'activité de l'apprenant
- Cas pratiques, qcm et exercices
- Remise d'un support pédagogique
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

MODALITES DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par le(s) participant(s) et par le formateur
- Attestation de fin de formation (avec les objectifs, la nature et la durée de l'action, les résultats de l'évaluation)

MODALITES D'EVALUATION & DE SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Test de positionnement en amont de la session
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Validations des acquis à chaque étape de la session, grâce à des test de connaissances
- Echange avec le formateur et retour d'expérience tout au long de la session
- Evaluation pour valider vos acquis en fin de formation

EVALUATION DES RESULTATS ATTENDUS ET DE LA SATISFACTION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis (début & fin de formation)
- Evaluation la progression pédagogique tout au long de l'action
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et à 3 mois.

MODALITES PRATIQUES :

- Dans la ville de votre choix ou dans vos locaux
- En distanciel (via Zoom, Skype, ...)
- Session accessible aux personnes en situation de handicap, locaux ERP
- Contenu sur mesure à la demande

TARIF : A partir de 460 €

Durée : 2 jours / 14H

Session en Intra ou Inter-entreprises

Possibilité de session en Distanciel ou Présentiel à la demande