

VENDRE PAR TELEPHONE



PUBLIC CONCERNE

Vendeurs, agents commerciaux, secrétaires commerciales...

DUREE

2 jours

MODALITES

2 séances de 7 heures de cours, de 8h30 à 12h00 et de 14h30 à 17h00

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Savoir exploiter les possibilités commerciales du téléphone afin d'accélérer la prospection et d'augmenter les ventes

PROGRAMME

- 1. Organisation du poste de travail**
 - Le matériel existant : équipement, coût, fonctions proposées
 - Fonctionnement et utilisation
- 2. Spécificité de la communication par téléphone**
 - Le sourire
 - Le ton et le tempo verbal
 - La clarté d'expression (articulation – syntaxe et vocabulaire)
- 3. Téléphoner pour obtenir des renseignements**
 - Préparer l'entretien et les supports
 - Trouver le bon interlocuteur
 - Franchir le barrage
 - Se présenter
 - Questionner clairement
 - Reformuler pour vérifier l'information recueillie
 - Remercier
- 4. Téléphoner pour prospecter**
 - Connaître son produit et savoir le tangibiliser
 - Etablir un guide d'entretien
 - Trouver le bon interlocuteur
 - Se présenter et éveiller l'attention
 - Décrocher un premier entretien
 - MAJ du fichier en qualifiant synthétiquement le prospect
- 5. Téléphoner pour vendre**
 - Rappel des phases de la vente (adaptation à la vente par téléphone)
 - Argumenter au téléphone
 - L'écoute active et le questionnement
 - Traiter une objection

METHODES PEDAGOGIQUES

La démarche est active et participative, basée sur l'échange d'expérience entre stagiaires.

Le rôle du formateur est de permettre à chacun de s'approprier personnellement la formation au moyen de diverses méthodes :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices individuels et en groupe
- Mises en situation