

Renforcez votre efficacité en vente au téléphone

Pour que vos entretiens de vente au téléphone, entrants ou sortants, génèrent plus de résultats.

- Vous maîtrisez les étapes clés qui permettent de structurer un entretien pour en prendre la maîtrise.
- Vous optimisez les schémas types de vos entretiens offensifs sortants, par exemple la relance d'affaires, le suivi d'offres.
- Vous vous entraînez à traiter les résistances au téléphone.

Objectif pédagogique

- Structurer un appel téléphonique entrant
- Adopter le bon comportement en fonction de la demande et du profil du client
- Adapter sa communication pour démontrer l'intérêt porté au client
- Structurer un appel téléphonique sortant
- Intégrer les règles d'efficacité dans les différents types d'appels sortants

Profil des stagiaires

- Commercial sédentaire
- Commercial itinérant qui utilise beaucoup le téléphone

Pédagogie

- Apport de méthodes
- Préparation en sous-groupes sur des cas concrets fictifs et des cas concrets des participants
- Plan de Développement Personnel du participant

Programme

Les enjeux de l'utilisation des outils de communication

- L'impact de l'utilisation du téléphone dans l'activité globale d'un commercial
- Les nouvelles technologies au service de la performance : le bon usage du mail, de la web conférence

Renforcer son efficacité en réception d'appels

- Identifier les principaux types d'appels entrants
- Organiser son activité et prioriser le traitement des appels
- Préparer l'imprévisible
- Comprendre la situation de vente pour structurer l'entretien
- Influencer les besoins par les techniques de questionnement
- Verrouiller la demande et les attentes de son interlocuteur

Développer ses résultats en appels sortants

- Les étapes clés d'un appel sortant
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Donner du poids à ses arguments
- Traiter les résistances et les objections
- Engager le client

Entraînement et mise en application

- L'entretien de qualification d'une demande
- L'entretien de relance d'une proposition / d'un devis
- L'entretien de négociation finale d'une affaire au téléphone

- **1390 € HT** (pour la formation en salle et le parcours e-learning AVAL pour approfondir et réviser)

- **Durée : 2 jours** • **Dates : voir calendrier joint**

- ☎ **N° Conseil : 03 90 20 55 52**

- **Réf : ICDV01**



Nos conseils

- Pour approfondir, suivez « **Devenir un vendeur expert** » (p. 43)

Le + de cette formation

- Les participants construisent des schémas types d'entretiens adaptés à leur activité quotidienne

Votre parcours

Modules e-learning avant :

- Utiliser le questionnement
- La vente du prix

Modules e-learning après :

- Traiter les objections du client
- Comment conclure la vente