

Vendre et prospecter par téléphone

Maîtriser les changements profonds de la relation client

Performance commerciale (2022_V2)



Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de mieux organiser leurs actions de prospection, d'obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés, de construire des accroches percutantes en prospection téléphonique et de convaincre plus aisément.



Aptitudes et compétences acquises à l'issue de la formation

- Identifier le téléphone comme un outil de performance commerciale
- Savoir passer les barrages et freins
- Mettre en place un discours différenciant, professionnel et efficace pour conclure sa vente

Pour qui ?



Public concerné

- Commerciaux, collaborateurs de cellules d'appel ou de services client.
- Toute personne en charge de la prospection commerciale ou devant relever un défi de prospection.



Prérequis

- Maîtrise du français lu, écrit, parlé Niveau A2/B1 (indispensable pour la prise de connaissance et la signature des documents de travail).

Modalités pratiques



Durée & Délais d'accès

- Durée : 14h soit 2 jours de formation.
- Délais d'accès : Selon disponibilité et durée (nous consulter).



Format

- Inter et Intra-entreprises
- Ajustements possibles : toute variante doit faire l'objet d'un programme surmesure.
- Présentiel
- De 2 à 8 personnes maximum



Tarif

- Inter-entreprise : 1 390,00 € HT
- Intra & Sur Mesure : Nous consulter selon la durée, le nombre et le niveau des participants.



Vendre et prospecter par téléphone

Maîtriser les changements profonds de la relation client

Performance commerciale (2022_V2)

Parcours pédagogique



Méthodes & supports pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Nombreuses mises en situation sur des cas proposés par le consultant et les participants
- Echanges d'expériences et analyses de pratiques
- Débriefing par le consultant avec conseils

Moyens techniques

- PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et paperboard.



Programme de formation

- Autodiagnostic de sa pratique en vente par téléphone.
- Structurer son appel de prospection avec les 6C
- Organiser le suivi et intégrer la prospection téléphonique dans le process commercial
- Préparer son appel et cibler
- Déterminer son objectif d'appel
- Franchir les barrages
- Travailler sa formule de présentation
- Préparer son accroche
- Savoir questionner pour mieux comprendre les motivations d'achat de son interlocuteur et son besoin
- Convaincre son prospect avec une argumentation ciblée et personnalisée
- Contourner les objections
- Répondre aux objections avec la méthode AIR
- La boîte à outil indispensable à la prospection et prise de rendez-vous par téléphone avec la méthode
- DIVAS
- Relancer un prospect

- Entraînement et mise en situation : le questionnement, l'argumentation, la reformulation, le choix des mots, le traitement de l'objection...



Intervenant

- Formateur(s) experts en vente et en télémarketing.



Evaluation

- Validation des acquis de la formation au fur et à mesure de la progression.
- Cette formation fait l'objet d'une mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.