

Mieux vendre par téléphone



Durée conseillée

2 jours soit 14 heures

Tarif selon devis



www.abisformation.fr

VENTES ET ACHATS

Depuis longtemps déjà, mais plus encore avec l'avènement récent de la « société de communication » et l'explosion de la téléphonie et des services associés, la vente (et la prise de rendez-vous) par téléphone est un incontournable de l'activité commerciale.

Individualisé, fiable, économique et « synchrone », le téléphone est en effet l'outil de communication idéal pour développer le potentiel de son portefeuille clients ou prospects.

Format

Sur-mesure
Groupe de 12 stagiaires maximum

CONTENU

- Connaître, comprendre et maîtriser les spécificités de la communication par téléphone
 - Principes de la communication téléphonique
 - Règles d'appels et de bon sens: le sourire au téléphone, l'utilisation des silences, l'élocution claire et compréhensive, le ton et le débit, le choix des mots
 - Les « parasites » à la communication téléphonique et l'importance de l'environnement d'appel
- Préparer son appel
 - Prise de connaissance des informations disponibles sur le client ou le prospect et l'importance de la validation / mise à jour de ces informations préalablement à l'appel
 - Définition du ou des objectifs de l'appel : prise d'informations, prise de RDV, vente, prolongation de contrat, etc.
 - Adaptation de l'argumentaire aux objectifs de l'appel
 - Anticipation des objections
 - Formalisation du guide d'entretien
 - Préparation des outils nécessaires à la prise de notes
- Réussir son appel
 - Franchir le « barrage » de l'accueil ou de la secrétaire : techniques et astuces
 - Réussir son accroche pour capter l'attention de son interlocuteur
 - Recueillir les informations-clés pour comprendre les attentes et motivations de l'interlocuteur : pratiquer l'écoute active, la reformulation, et poser les questions pertinentes
 - Développer son argumentaire de manière convaincante
 - Traiter efficacement les objections
 - Identifier les signaux d'achats
 - Reformuler les engagements réciproques et actions convenues, set éventuellement prévoir de les retranscrire et communiquer par écrit
 - Prendre congé
- Assurer le suivi de ses appels et de ses relances
 - Utiliser et mettre à jour les fiches
 - Planifier les relances et actions convenues

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De connaître et utiliser les techniques spécifiques à la vente de produits/services et à la prise de RDV par téléphone
- De préparer leurs appels
- De développer un argumentaire
- De traiter les objections
- De conclure l'entretien téléphonique

Public

Commerciaux, télémarketeurs, et toute personne amenée à prospecter ou vendre des produits ou services par téléphone

Pré-requis

Réaliser des ventes par téléphone

Profil Intervenant

Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

Formations complémentaires

Mieux négocier avec ses clients/Fidéliser les clients : techniques et outils

Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

Références bibliographiques

Je téléphone avec succès
Michel Baudier
Éditions Maxima - 06/2007

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79
ABIS FORMATION : Sarl au capital de 10 710 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 3 000 € - Siret : 499 850 089 000 16