

Techniques de vente par téléphone pour non commerciaux



Durée conseillée

2 jours soit 14 heures

Tarif selon devis



www.abisformation.fr

VENTES ET ACHATS

Dans un contexte concurrentiel, les commerciaux ne sont plus les seuls responsables du développement de l'entreprise et de son image de marque. Les équipes techniques sont amenées, elles aussi, à développer une vraie relation commerciale avec leurs clients.

Cette formation leur permettra de bâtir cette relation commerciale en maîtrisant et s'entraînant aux techniques de vente par téléphone.

Format

Sur-mesure
Groupe de 12 stagiaires maximum

Objectifs

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

- De comprendre les enjeux et les spécificités de la vente par téléphone
- D'utiliser des techniques de communication éprouvées
- De traiter un appel de l'accueil à la conclusion de la vente et la prise de congé

Public

S'adresse à toute personne ayant à traiter avec des clients au téléphone et désirant développer ses compétences commerciales.

Pré-requis

Avoir des contacts téléphoniques avec les clients, sans occuper une fonction purement commerciale.

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

CONTENU

■ Les principes fondamentaux de la vente

- Le dialogue
- L'empathie
- La création du climat de confiance
- La mise en exergue des avantages
- Les différents styles de vendeurs: efficaces et inefficaces

■ Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Les règles d'appels et de bon sens à avoir en tête
- Les principes de la communication téléphonique
 - La nécessité d'une élocution claire et compréhensive
 - L'importance du sourire
 - L'adaptation du ton et du débit : l'équilibre entre empathie et excès de zèle
 - L'importance des silences et de leur utilisation
 - Utiliser des mots positifs qui contribuent à l'amélioration de l'image de l'entreprise
- Les « parasites » à la communication téléphonique et l'importance de l'environnement d'appel

■ Savoir traiter et élargir la demande client en réception d'appel

- Accueillir
- Réussir le contact
- Découvrir les besoins par un questionnement approprié
- Proposer des produits alternatifs
- Présenter le prix
- S'appuyer sur un argumentaire
- Traiter et utiliser les objections
- Savoir conclure et prendre congé

Références bibliographiques

Les techniques de la vente
René Moulinier
Editions d'Organisation - 01/2009

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