Avantages Formation

VENDRE AU TELEPHONE	Durée : 21 heures

Objectifs de la formation
Utiliser le téléphone comme un outil professionnel

Public concerné et prérequis
Vendeurs, Technico-Commerciaux, Commerciaux sédentaires, Assistantes. Pas de prérequis.

Méthodologie et Conditions de formation
Formateur professionnel expert, support de cours fourni.
Formation en petit groupe (maximum 5 personnes).
La formation se déroule par alternance d'exposés et de travaux pratiques d'application.

Contenu de la formation

BIEN MAITRISER LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE AU TELEPHONE
Les spécificités : brièveté, feed-back limité, risques de malentendus, résistances habituelles.
Les qualités d'expression – sourire au téléphone.
Mots essentiels.
L'Art des questions pour obtenir des informations sur les attentes, motivations, insatisfactions…

APPELER DES PROSPECTS ET EN FAIRE DES CLIENTS :
Organiser ses campagnes : fichiers, dossiers, mise au point du scénario, guide d'entretien.
Parvenir au prospect recherché et franchir les barages.
Les premiers mots d'accroche.
Apprécier très vite la perméabilité du prospec.t
Avancer des propositions réalistes et ouvertes.
Vendre un nouveau contact et créer une relation.

NEGOCIER A LA RECEPTION D'APPELS :
Bien connaître les opérations de vente praticables.
Savoir écouter, décoder les informations reçues pour saisir très vite l'opportunité ouverte.
Présenter une offre et l'argumenter.
Comprendre vite le sens des questions et des objections.
Types d'objections et leur traitement.
Les techniques de ré-accroche et de vente complémentaire.
Aboutir à une conclusion et à une confirmation.
Vendre le suivi : créer la confiance.

GERER SES ACTIONS DE TELEVENTE :
Les audits d'évaluation des performances.
L'adaptation permanente à l'évolution de la demande.
La gestion du temps de téléphone et l'organisation personnelle.
Les ressorts anti-stress pour maintenir le tonus dans les phases plates ou pressantes.