

VENDRE PAR TELEPHONE AVEC SUCCES

PUBLIC

Vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires, assistantes commerciales et tout collaborateur pouvant être en contact avec des clients ou prospects par téléphone.

OBJECTIFS

Acquérir des techniques et des outils de vente et de prospection par téléphone. Cette formation sert à « démystifier » l'entretien téléphonique qui est bien souvent vécu comme une corvée par la plupart des vendeurs. Mise en application des techniques en jeu de rôle. Chacun bâtit son argumentaire de vente, son guide de réponses aux objections et ses plans de négociation.

DURÉE

2 jours

PROGRAMMES

- Comprendre l'importance du téléphone : ses atouts et ses limites,
- Avoir de l'assurance au téléphone pour gagner en confiance,
- Maîtriser les différentes étapes clef d'un entretien téléphonique,
- Adopter un langage et un comportement positifs (la gestion des silences, l'écoute active...),
- Savoir passer les barrages,
- Le questionnement, l'écoute et la reformulation implicite,
- Faire face aux objections,
- Construire son argumentaire de prospection,
- La conclusion d'un entretien téléphonique.

DYADE FORMATION