



Dynamiser ses ventes par téléphone

Les clés pour réussir



Durée : 14 heures
2 jours



Lieu de formation
Dans votre entreprise
Au centre de formation



Pour qui ?

- ▶ Toute personne exerçant la télévente et désireux d'accélérer ses ventes.
- ▶ Toute fonction commerciale.



Prérequis

- ▶ Aucun prérequis est nécessaire pour cette formation.



Objectifs

- ▶ Maîtriser les techniques de commercialisation par téléphone.
- ▶ Savoir convaincre et conclure au téléphone.
- ▶ Résister aux demandes de négociation.
- ▶ Obtenir des contreparties utiles.



Enjeux

- ▶ Acquérir les fondamentaux.



Points forts de la formation

- ▶ Après une formation théorique qui définit les principes fondamentaux et enseigne les techniques de télévente, les participants seront confrontés à des exercices pratiques sous forme de jeux de rôle, afin de s'appropriier les techniques enseignées.
- ▶ Débriefing en groupe des prestations de chaque candidat afin de relever les succès et les points d'amélioration.



Une formation sur mesure

Toutes nos formations répondent à des besoins génériques et courants, cependant nous pouvons les adapter pour répondre à vos **attentes, vos préférences et vos disponibilités** :

Le lieu de formation : Dans vos locaux, salles de réunions indépendantes, ou toutes autres localisations souhaitées.

Le contenu : Formation standard ou sur mesure en fonction de vos besoins.

Tarif : Le tarif minimum d'une formation est de 980,00 euros HT/jour. Ce tarif ne tient pas compte de la personnalisation de l'enseignement, en fonction de votre niveau et de vos objectifs professionnels. Veuillez nous contacter pour obtenir un devis précis.

Délais : Notre délai moyen constaté pour le commencement de la formation est de 1 mois après votre inscription.

Handicap : Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques (pédagogique ou physique), merci de prendre contact avec nous.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter par courriel ou par le biais de notre site internet.

Contactez-nous :



contact@possibility.fr



www.possibility.fr



Programme

1. Adapter sa communication pour vendre au téléphone

- Maîtriser les trois outils de la vente par téléphone : Voix, mots, écoute active.
- Diagnostiquer son attitude au téléphone.
- Identifier ses points forts.
- Structurer sa vente : La méthode CRC.
- ▶ **Exercice** : Savoir s'adapter au téléphone.

2. Réussir les premiers instants au téléphone

- Réussir les premiers instants en appel entrant.
- Accrocher et passer les barrages en appel sortant.
- Créer l'ouverture.
- Questionner en respectant le temps du client : La méthode SPID.
- Obtenir les attentes et les motivations du client.
- ▶ **Exercice** : Créer son accroche.

3. Argumenter pour vendre

- Renforcer l'envie de changer.
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter différemment les objections, doutes et manque d'information.
- Présenter son prix avantageusement.
- Conclure au téléphone.
- Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus.
- ▶ **Exercice** : Jeu de rôle d'une vente complète au téléphone.

4. Poursuivre l'effort de prospection

- Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix.
- Résister pour donner de la valeur à son offre.
- Obtenir une contrepartie en échange de tout effort.
- Finaliser l'engagement du client.
- ▶ **Exercice** : Jeu de rôle à la négociation finale du prix avec mise en compétition.