Techniques de vente et de négociations par téléphone

Date et durée

Code formation : VEN01FR
Durée : 2 jours
Nombre d'heures : 14 heures

Description

La prospection et la vente par téléphone sont un moyen rapide et efficace pour mettre en avant votre entreprise, vos produits et vos prestations, pour décrocher un rendez-vous et surtout pour accroître votre chiffre d'affaires. Cependant, la vente par téléphone ne s'improvise pas, il s'agit d'un métier qui nécessite un savoir-faire, de la méthode et de l'entrainement. Ce type de vente n'est probablement pas celui, que vos commerciaux préfèrent, et pourtant la télévente est l'un des moyens les plus rentables de prospection, offrant un excellent retour sur investissement.
Cette formation à la vente par téléphone permettra aux participants d'acquérir des techniques de vente gagnantes et d'avoir les bons réflexes dans toutes les situations.

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires doivent être capable de :

- Savoir prospecter avec efficacité au téléphone ;
- Développer son argumentaire
- Transmettre l'image de l'entreprise tournée vers la satisfaction et fidélisation du client.
- Obtenir des rendez-vous qualifiés
- Savoir se positionner dans un milieu concurrentiel
- Savoir défendre ses conditions et prix

Points forts

Formation opérationnelle avec alternance d'apports théoriques et études de cas pratiques pour maîtriser les techniques d'approche, de présentation et d'argumentation. Simulations d'appels, analyse et correction des entretiens

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques

Pré-requis

Pour suivre cette formation, aucun prérequis n'est nécessaire.

Public

Cette formation s'adresse aux :

- Télévendeur ou téléprospecteur.
- Assistant(e) commercial(e).
- Assistant(e) ADV.
- Commercial itinérant ou sédentaire.
- Toute personne chargée de vendre ou promouvoir des produits / services par téléphone

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Responsable Commercial / Marketing

Programme

LA PROSPECTION TELEPHONIQUE

- Les principes de la vente par téléphone
- Les avantages de l'utilisation du téléphone dans la prospection et la vente
- Comment les clients perçoivent le téléphone
- Les caractéristiques de la communication
- Les étapes de la vente au téléphone
- La préparation de l'appel, techniques et méthodes
- La préparation psychologique de la vente
- Les phases de la prise de contact : comment capter l'attention et créer d'emblée une image positive
- Ce qu'il faut impérativement éviter de dire au téléphone

LES TECHNIQUES DE VENTE ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- La découverte des besoins et motivations d'un client
- Les différents types de questions
- Les règles d'une bonne « ECOUTE » au téléphone
- La reformulation : de la situation du client, de ses attentes et objectifs
- Vendre une solution globale : ne pas vendre un produit ou un service mais l'avantage qu'il procure
- Comment réaliser une argumentation structurée
- Comment répondre aux objections et attaques d'un client
- L'attitude générale à adopter
- Les types de réponses aux objections
- La gestion du stress au téléphone

LA SATISFACTION DU CLIENT ET SA FIDELISATION

- La conclusion de la vente
- Quand conclure, les signes à prendre en compte et comment les décoder
- Comment traiter l'objection prix et négocier les conditions commerciales
- Les techniques de conclusion
- La fin de l'appel de vente : convenir du suivi à effectuer pour les deux parties, vérifier la satisfaction du client,
- Remercier et saluer
- Fidélisation du client : assurer le suivi des accords de vente, tenir à jour Les fiches de suivi téléphonique