Vente par telephone

VENTETEL

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Vendre par téléphone

Public Visé

Télévendeurs expérimentés

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Revoir les techniques de communication en télévente active,
Gérer l'information pour optimiser le fonctionnement du binôme télévendeur et commerciaux terrains,
Savoir conduire efficacement un entretien de vente au téléphone.

Méthodes pédagogiques

Repose sur une alternance entre les apports théoriques et les mises en situation analysées au poste de travail.
Un support de cours est remis à chaque participant. Il constitue un guide pour prolonger la formation.

Parcours pédagogique

Les fondamentaux de la communication et ses particularités au téléphone,
Accueillir et s'adapter au client
• Savoir accueillir le client à l'image de la société
• Repérer les conditions d'un bon contact
• Clarifier la demande du client par les techniques de questionnement
• Travailler l'écoute active et reformuler pour s'assurer d'une bonne compréhension,
• Connaître et repérer les techniques d'influence et de manipulation,
• Formules et expressions à privilégier,
• Proposer avec aisance des produits additionnels,
• Traiter ou orienter la demande du client et s'assurer de sa réalisation effective

La gestion des situations difficiles et conflictuelles
• Alterner écoute et affirmation de soi, dans une optique gagnant/gagnant
• Les tournures et les pièges à éviter,
• Annoncer avec tact les « mauvaises nouvelles » : dire non, desaugmentations de tarifs, des retards de livraison…
• Faire face aux interlocuteurs « à problèmes » : agressifs, mécontents, bavards…
• Comment mieux gérer son stress en situation de forte pression ?

En télévente active
• Cibler les clients à appeler,
• Franchir les barrages et savoir prendre contact avec une attitude commerciale et obtenir l'attention de son interlocuteur,
• Structurer l'entretien commercial : la méthode des 4CConnaître, Communiquer, Convaincre et Conclure)
• Effectuer une prise de contact positive,
• Ouvrir le dialogue par une accroche rapide et efficace :
• Comment attirer l'attention du client ?
• Préparer son message et structurer son argumentaire en sélectionnant les points forts.
• Parler en avantage client plutôt qu'en caractéristiques,
• Élaborer un guide d'entretien : choisir ses arguments,
• Présenter les points clés de son offre et son prix
• Savoir repérer les signaux d'achat ou et les freins de ses interlocuteurs,
• La réfutation des objections
• Mesurer le bien-fondé de l'objection (vraie ou fausse)
• Etablir la liste des objections classiques et formaliser des exemples de réponse (qualité, délais, SAV, etc.)
• L'objection prix : les différentes techniques de réfutation
• Contrôler son temps de parole,

Conclure et formaliser son intervention
• Convenir ensemble d'une solution en préservant l'intérêt de l'entreprise,

- Verrouiller les points d'accord et mettre en valeur la solution proposée,
- Savoir quand et comment prendre congé, en transformant le litige en opportunité d'améliorer la relation commerciale,
- Savoir conclure de façon commerciale et constructive.
- Organiser le suivi et la traçabilité des interventions.

Le binôme commercial terrain/télévendeur.
- Organiser son poste de travail et son environnement
- Etre en phase
- La gestion des cas difficiles
- Gérer son temps

Elaboration d'axes de progrès individuels

Qualification Intervenant·e·s

Consultant et formateur en techniques commerciales.

Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

De 3 à 10 Personnes

Tarifs

Inter (Par personne) : **660.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com