

Vente par téléphone 2 jours CIAL06



Objectifs

Maitriser les techniques de vente par téléphone

Pré requis

Avoir des connaissances en vente

Public concerné

Commerciaux

Principes pédagogiques

Méthode interactive
Exercices d'application
(Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

1. Préparer vos appels

- L'outil de gestion des dossiers clients
- Fixer des objectifs pour les appels
- Créer un scénario / adapter son argumentation
- La phase d'accroche et personnalisation des contacts
- Connaître ses avantages concurrentiels
- Une argumentation convaincante
- L'environnement de travail

2. Etre organisé

- Gérer son fichier prospect / client
- Programmer son suivi
- Organiser et gérer son emploi du temps
- Gérer le tableau de bord du suivi des résultats.

3. Les règles de la communication téléphonique

- L'écoute active
- Le ton et le rythme verbal
- Le vocabulaire approprié

4. L'argumentation

- Avoir des propos clairs
- Obtenir les confirmations des besoins du client
- Repérer les signaux d'achat
- Savoir conclure.