



Public

Commercial ou toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses activités commerciales



Pré-requis

Aucun



Durée

3 jours – 24 heures

Horaires : 08h30 – 12h30

14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

VENDRE AU TELEPHONE

OBJECTIFS :

- Comment améliorer les performances commerciales de son entreprise
- Le téléphone professionnel, personnel et le portable
- L'accueil téléphonique.
- La messagerie téléphonique.
- La gestion des appels et des messages.
- La gestion des réponses.
- Le répertoire téléphonique.
- La télé prospection.
- La télévente.

PROGRAMME

Les règles de base de l'utilisation du téléphone

1 Le choix des mots

2 L'utilisation de la voix

- Chaleur et rythme
- Intonation, ponctuation
- Adaptation du ton à l'interlocuteur

3 Le contact avec l'interlocuteur

- Suis-je avec le bon interlocuteur
- Être au diapason
- Savoir utiliser le sourire et la sympathie
- Savoir rassurer
- Employer un langage positif
- Filtrer/savoir faire barrage

4 L'écoute

- Écouter pour savoir orienter
- Vérifier et non pas interpréter
- Laisser parler pour mieux comprendre
- Identifier la demande réelle

5 Savoir désamorcer les tensions

- Faire face à l'anxiété ou l'agressivité
- Efficacité et durée des appels
- Éliminer sa propre agressivité

Vendre

(un produit, un service ou obtenir un rendez vous)

1 Connaître les motivations du client

- Achat décidé ou impulsif

2-Découvrir les feux verts au cours d'un appel téléphonique

- déceler les moments clés d'un entretien téléphonique

3 -Répondre aux objections en les positivant

- Les types d'objection
- Comment y faire face

4 -Finaliser une vente

- Trouver les mots efficaces
- Rassurer son interlocuteur