

Durée :

2 jours / 14 heures

Objectif professionnel :

Utiliser efficacement les techniques de vente par téléphone pour optimiser ses ventes

Public :

Tout collaborateur souhaitant se perfectionner dans la vente par téléphone

Pré-requis :

Aucun

Intervenant :

Formatrice spécialisée en développement commercial

- Titre de Formateur professionnel pour adultes (AFPA)
- Formatrice et 15 ans d'expérience en vente et commerce.

Sanction de la formation :

Attestation de formation

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser l'offre de service de l'entreprise
- Personnaliser sa communication pour accrocher le client et vendre par téléphone
- Argumenter efficacement en valorisant son produit/ service en face à face et par téléphone
- Traiter les objections prix/produit dans la négociation
- Suivre ses propositions commerciales

Contenu pédagogique :**Jour 1****CLARIFIER SON OFFRE COMMERCIALE**

- ✓ Connaître parfaitement sa structure
Présenter son entreprise oralement de façon claire et précise
- ✓ Formaliser par écrit une présentation de l'offre globale de l'entreprise
Expliquer clairement les produits et services proposés par l'entreprise

TRAITER UN ARGUMENTAIRE CAP

- ✓ Présenter son offre sans hésitation en quelques minutes
- ✓ Formaliser un support écrit avec l'ensemble des produits commercialisés
- ✓ Créer un CAP pour chaque offre
 - **Caractéristiques** : (particularités, points forts...)
 - **Avantage** : (les +...)
 - **Bénéfice** : (l'intérêt, le gain pour le client)
 - **Preuve** : (les pièces à convictions, démonstration, retours clients...)

PERSONNALISER SA COMMUNICATION POUR SE DIFFERENCIER**Se distinguer**

- ✓ Valoriser ce qui démarque votre entreprise
- ✓ Mettre en avant tout ce qui permet de se distinguer (expérience, renommée, histoire, originalités, bénéfiques clients, compétences...)

Connaître parfaitement les avantages et inconvénients de sa structure

- ✓ Lister les raisons de travailler avec votre entreprise
- ✓ Lister les raisons de ne pas travailler avec votre entreprise
- ✓ Rédiger un argumentaire personnalisé

Travail de réflexion, écrits et mise en pratique oralement

CAPTER L'ATTENTION DE SON CLIENT A DISTANCE

- ✓ Identifier à chaque appel les éléments clés et les questions à se poser
- ✓ Utiliser des techniques commerciales pour faciliter sa communication téléphonique :
CROC : Contact, Raison, Objectif, Conclusion
- ✓ Obtenir rapidement un rendez-vous par téléphone
Technique des 3C / Méthode AIDA

Mise en pratique sous forme de jeux de rôle

Jour 2

ARGUMENTER EFFICACEMENT SUR SON OFFRE DE SERVICE

- ✓ Développer une argumentation commerciale persuasive en s'adaptant aux clients
- ✓ Choisir les arguments (CAP) les plus adaptés en fonction du SONCAS : *besoins motivations, mobiles d'achats*
- ✓ Savoir défendre sa proposition et sa position

TRAITER LES OBJECTIONS

- ✓ Réagir et traiter à une objection en adoptant la bonne attitude
Repérer et identifier les objections
- ✓ Mettre en place des techniques de réponse à objection
- ✓ Traiter les différentes objections produit/prix

EFFECTUER DES RELANCES COMMERCIALES

- ✓ Utiliser des techniques de relances commerciales (périodes propices, canaux de communication, personnalisation)
- ✓ Valoriser et promouvoir les offres promotionnelles

Mise en pratique sur des cas réels (appels + analyse)

Démarche et méthodes pédagogiques :

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ».

Méthodes :

- **Participative**, basée sur le questionnement des participants
- **Active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des formés.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : brefs exposés, simulations (situations professionnelles reconstituées), brainstorming, alternance d'apports théoriques et exercices d'application,

Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluation :

Evaluation formative en cours de module

Evaluation des acquis

Evaluation de la satisfaction, à chaud

Evaluation à froid sous 4 mois.



19/05/2021