

VENDRE ET NÉGOCIER PAR TÉLÉPHONE



VENUS CONSULTING

OBJECTIFS :

- **Sécuriser son environnement grâce à la bonne pratique numérique de ses collaborateurs**
- **Renforcer l'hygiène numérique de son entreprise afin d'éviter les conduites à risque**
- **Développer des compétences internes sur la gestion du risque et sa communication**

PUBLIC :

Toute personne ayant pour objectif de développer ses ventes et fidéliser ses clients par téléphone, en appel entrant comme en appel sortant.
Vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, chargé de clientèle.

PRÉREQUIS :

Aucun

FORMATEURS :

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting

PROGRAMME

1 - ADAPTER SA COMMUNICATION POUR VENDRE AU TÉLÉPHONE

Maîtriser les 3 outils de la vente par téléphone voix, mots, écoute active.
Diagnostiquer son attitude au téléphone.
Identifier ses points forts.
Structurer sa vente : la méthode CRC.

Mise en situation Exercices pratiques : s'adapter au téléphone

2 - RÉUSSIR LES 1 ERS INSTANTS AU TÉLÉPHONE

Réussir les premiers instants en appel entrant.
Accrocher et passer les barrages en appel sortant.
Créer l'ouverture.
Questionner en respectant les contraintes de temps du client : la méthode SPID.
Obtenir les attentes et les motivations du client.

**Mise en situation : mon accroche
Entraînement au questionnement**

3 - ARGUMENTER POUR VENDRE

Renforcer l'envie de changer.
Développer une argumentation commerciale persuasive.
Traiter différemment les objections doute et manque d'information.
Présenter son prix avantageusement.
Conclure au téléphone.
Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus.

Mise en situation Entraînement sur cas complet de vente au téléphone

4 - NÉGOCIER ET PRÉSERVER SES MARGES

Distinguer vente et négociation.
Préparer sa négociation commerciale.
Savoir présenter son offre initiale quoi qu'il arrive.
Argumenter son prix en développant les arguments appropriés.
Obtenir une contrepartie à toute concession.
Finaliser la négociation.

Mise en situation Entraînement à la négociation finale du prix avec mise en compétition

PERSONNALISATION DE LA FORMATION :

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION DES ACQUIS :

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.