

NEGOCIATION TELEPHONIQUE / TELEVENTE

Pour optimiser ses ventes par téléphone



DUREE

2 jours – 14 heures

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de commercialisation par téléphone
- Développer le chiffre d'affaires des télévendeurs en perfectionnant leurs techniques commerciales
- Élaborer le guide d'entretien et identifier les points d'aide à la vente pour optimiser le closing commercial
- Construire un argumentaire produit efficace et préparer les réponses aux objections
- Assurer un traitement de l'appel efficace et professionnel à travers une communication adaptée au téléphone

POUR QUI

- Vendeur, commercial sédentaire, chargé de clientèle, téléconseiller, Assistant ADV

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pédagogie active et participative.
Alternance d'apports théoriques, questions-réponses, QCM, exercices et mises en pratique.

MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par une consultante, Formatrice Professionnelle pour Adultes, avec une double compétence en relation client et en face-à-face pédagogique.

EVALUATION

Questionnaire de positionnement.
Evaluation formative.
Evaluation de la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur

LIVRABLES

Support de cours dématérialisé.

DELAIS D'ACCES

Inter : selon calendrier
Intra : en concertation avec l'entreprise

ACCESSIBILITE

Locaux accessibles aux PMR.
Autres handicaps : nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

TARIF

Nous consulter.

PROGRAMME

- I. LES SPECIFICITES DE LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE : DEVELOPPER UNE IMAGE PROFESSIONNELLE ET RASSURANTE
 - **Comprendre le fonctionnement et les aspects psychologiques de la rencontre virtuelle entre un vendeur et un client / prospect**
 - **Retour sur les principes de communication au téléphone : maîtriser les fondamentaux**
 - La communication non verbale : L'adaptation du ton et du rythme verbal, la posture, le sourire et la notion d'empathie / sympathie
 - La communication verbale : Le vocabulaire approprié au téléphone et le vocabulaire positif
 - L'écoute passive et active, un pas vers un échange productif
 - II. DEVELOPPER, ADAPTER SON PLAN OU GUIDE D'APPEL A SES ENTRETIENS PAR TELEPHONE
 - Structurer les étapes d'un appel sortant dans le cadre d'une télévente
 - Développer un plan d'appel efficace et méthodique adapté à votre offre de service ou produit
 - Tester son plan d'appel et le faire évoluer en fonction des situations rencontrées
 - III. MAITRISER LES TECHNIQUES PROPRES A LA TELEVENTE : LES PREMIERS PAS
 - **Savoir franchir les barrages avec méthode et efficacité**
 - Passer les standards et les secrétariats en travaillant sa technique et sa posture
 - Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages
 - **Obtenir l'attention du décideur**
 - La phrase d'accroche et la personnalisation du contact, focus sur la notion d'ancrage psychologique
 - Les 20 premières seconde : Se présenter, développer un climat de confiance, engager l'entretien
 - **Retour sur la notion de timing dans un entretien en télévente**
 - IV. LES 3 ETAPES CLES DE LA VENTE PAR TELEPHONE
 - **Travailler son argumentation, anticiper vos appels, retour sur le CAB et le SONCAS**
 - L'argumentation convaincante (choisir ses arguments)
 - Présenter son offre de produit ou service de façon claire
 - Repérer les signaux d'achat ou les freins à l'achat
 - Présenter son prix positivement
 - **La réfutation des objections**
 - Comprendre les raisons de l'objection et l'arrivée des objections dans la négociation
 - Mesurer le bien-fondé de l'objection (vraie ou fausse objection)
 - Déterminer le poids des objections
 - Établir la liste des objections classiques, formaliser des exemples de réponse (qualité, délais, SAV, etc.)
 - L'objection prix : les différentes techniques de réfutation
- ⇒ **Construction d'outils** : élaborer une fiche standard d'entretien téléphonique et de réponses aux objections
- **La conclusion d'un appel : de la conclusion au closing commercial**
 - Retour sur la notion d'acte d'achat ou de frein à l'achat
 - Savoir quand et comment conclure
 - Reformuler la confirmation de l'engagement du client ou assurer un suivi client

VALIDATION

Attestation de fin de formation.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com