

Objectifs pédagogiques

Mener à bien un appel sortant
Savoir proposer un produit ou un service
Adapter son argumentation au profil du client
Conduire sa négociation au téléphone de manière efficace
Rebondir sur les objections pour amener l'interlocuteur à l'accord

Public

Chargés de relations clients, commerciaux, téléconseillers...

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.
Méthode active et participative.
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.
Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

• Focus sur les spécificités de la vente par téléphone

- Les outils : écoute active, reformulation, questionnement
- La notion de directivité

• Les clés d'un appel sortant réussi

- Les notions de cible, objectif et accord
- Passer les barrages
- Savoir présenter son entreprise, son offre et la valoriser
- Faire la différence dès les premières secondes
- Poser les questions clés pour susciter l'intérêt
- Formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins du client
- Reformuler les besoins pour cibler son offre
- Mettre en adéquation les besoins clients avec les avantages du produit ou service

• Conduire la négociation au téléphone

- Mettre en place ses tactiques de négociation au téléphone
- Faire émerger ses besoins par l'écoute active
- Traiter les objections et rebondir
- Obtenir une contrepartie pour chaque concession
- Chercher l'accord "gagnant-gagnant" pour fidéliser le client

• Conclure l'entretien avec efficacité

- Guider son client vers la prise de décision
- Savoir être bref dans son argumentaire de vente
- Savoir détecter les "signaux d'achat"
- Susciter l'engagement, transformer une vente au téléphone en bon de commande
- Verrouiller l'accord
- Prendre congé, conclure positivement

• Les outils de la communication commerciale

- Savoir influencer par sa voix
- Le langage relationnel
- L'argumentation en bénéfices client

• Le suivi des appels

- Quand et quelles informations envoyer au prospect/client (envoi proposition, contrat...)
- Programmer ses relances et suivre son activité de prospection