

## Vendre par téléphone

*A l'image du sportif dans les starting block, la vente par téléphone requiert méthode, stratégie, préparation, concentration pour enfin passer à l'action*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Tout public en situation commerciale ou de vente.

## Objectifs

La **prospection téléphonique** est indispensable dans le **développement du chiffre d'affaires** et dans la **stratégie de vente** de l'entreprise. Elle permet notamment, d'accroître son réseau, de fidéliser le client ou encore de décrocher de nouveaux contrats.

La **formation professionnelle « Vendre par téléphone »** vous permet d'être plus **à l'aise** de comprendre **les attentes des prospects** et d'acquérir de nouvelles **compétences** professionnelles pour le bon déroulement de votre prospection et autres **démarches téléphoniques** :

- **Se sentir à l'aise** au téléphone et améliorer son attitude,
- Maîtriser **les différentes étapes de la vente** par téléphone en appels entrants,
- Eviter les principaux écueils de la vente par téléphone, **passer le barrage du standard**,
- Construire un scénario téléphonique,
- **Maîtriser les techniques de vente** en appels sortants,
- Etre capable **d'organiser une opération** de téléprospection.

Ce coaching professionnel vous permet d'aborder **les outils techniques de vente en ligne** point par point pour combattre vos **blocages** face à votre interlocuteur. De plus, il vous enseigne les **méthodes** afin d'alimenter **votre base de données**, progresser dans votre **prospection**, retravailler votre **argumentaire de vente** ou encore définir votre **cible** et établir un **fichier client** adéquat pour augmenter votre **chiffre d'affaires**.

Vous trouvez la **prospection** téléphonique difficile ? Vous avez des difficultés à répondre aux **objections du client** ? Vous êtes souvent confronté à des obstacles qui freinent vos **opportunités commerciales** ? Développez vos **capacités de télémarketeur** avec ce module qui vous enseigne la maîtrise de l'entretien téléphonique et vous aide à **être à l'aise** et **déclencher l'achat** par téléphone plus naturellement.

En suivant cette formation, vous apprendrez à développer votre **chiffre d'affaires**, mais aussi à déceler les attentes de votre client, à faciliter le contact, et à affiner vos stratégies commerciales, de vente et de négociation. Vous développerez vos compétences transversales telles que la confiance en soi, vos capacités de persuasion, d'adaptation et d'organisation.

*Vous souhaitez donc savoir :*

- **Comment** être un meilleur **vendeur** et réussir une **négociation commerciale** ?
- Mener **une prospection** commerciale sans **avoir peur d'agir**,
- **Comment** éviter les nombreux **pièges** de la prospection téléphonique ?
- **Comment** optimiser votre **présentation** et votre **accroche** ?
- **Démarcher** efficacement avec un solide **plan d'action commercial** en vue d'une prise de rendez-vous,
- Augmenter votre **chiffre d'affaires** et dynamiser vos **ventes**,
- **Comment anticiper** les réactions de votre interlocuteur ?

Alors n'attendez plus et inscrivez-vous à la prochaine session les 29 et 30 mai 2018 !

Cette **formation professionnelle « Vendre par téléphone »** se déroule sur **Nice** en intra-entreprises et nous pouvons animer cette formation sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Antibes (06), ainsi que dans le Var (83) et les Bouches-du-Rhône (13) **Les Formations Commerciales** en PACA proposées par ABP Consulting (organisme de formation) s'adressent aux salariés, demandeurs d'emploi et chefs d'entreprise.

## Programme

- **Introduction** : tour de table, présentation de la démarche, attentes
- **Utiliser la téléprospection pour vendre**
  - Les principes de l'utilisation du téléphone commercial et ses particularités
  - Avantages et inconvénients de la prospection téléphonique
- **L'attitude au téléphone**
  - Règles de base de la conversation téléphonique
  - Rappels sur les notions de base de la communication interpersonnelle
  - Maîtriser son langage et sa voix, exercices pratiques
  - Souriez ! vous téléphonez
- **Savoir communiquer pour échanger avec un client**
  - La communication base de la relation client, rappel sur les notions de base de la communication interpersonnelle, déjouer les pièges de la communication, maîtriser son langage
  - Les motivations d'achat, L'influence de la personnalité du client
  - Rappels sur les techniques de vente : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, le traitement des objections
- **Utiliser le téléphone pour l'activité commerciale : vendre en réception d'appels**
  - Principales utilisations du téléphone pour le commercial : Campagne événementielle, identification de prospects, suivi de clients, enquêtes de satisfaction, trouver de nouveaux clients
- **Les différentes étapes d'un entretien de vente**
  - Guide d'entretien : accueillir et identifier son interlocuteur, inviter son interlocuteur à s'exprimer, écouter son interlocuteur, poser les bonnes questions, reformuler la demande, donner une réponse, prendre congé
- **Maîtriser l'entretien téléphonique de prospection**
  - Rappel des principes du processus d'achat
  - Création de l'argumentation téléphonique et scénario de prospection téléphonique

- étude de cas : création d'un argumentaire et des outils
- Création des outils associés
- L'entretien : introduction, argumentation, rendez-vous
- Zoom sur : vocabulaire, scénario de téléprospection
- **Gérer les réclamations et les clients difficiles** : Qu'est-ce qu'une réclamation ? Savoir identifier une réclamation, gérer les clients mécontents et agressifs, assurer le suivi d'une réclamation
- **Conclusion et plan d'action individuel**

### Programme "Organiser sa téléprospection" *une 1/2 journée en option*

- **Organiser la téléprospection**
  - Les conditions de l'efficacité
  - Travail préparatoire à la téléprospection :
  - Organisation de la gestion de l'information
  - La problématique des horaires d'appels
  - Organisation du poste de travail et prise de notes
  - Analyse de performance et suivi des résultats
- **Suivre et évaluer ses opérations**
  - Les techniques de reporting et mise à jour du fichier
- **Conclusion et plan d'action individuel**

Cette **formation professionnelle Commerciale** s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi, chefs d'entreprise et se déroule sur **Nice** en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Carros (06)**, ainsi qu'à **Toulon (83)** et **Marseille (13)**.