

## Vendre par téléphone

*Vous n'aurez jamais une seconde chance de faire une première bonne impression...*

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

Cette **formation professionnelle de Vente par téléphone** vous permet de :

- Se sentir à l'aise au téléphone et améliorer son attitude au téléphone
- 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
- Être capable d'organiser une opération de téléprospection

---

**Vous vous demandez peut-être :**

- Comment être un meilleur **vendeur** ?
- Comment être un **commercial** efficace et performant ?
- Quelles sont les bonnes **techniques de vente en BtoB** ?
- Comment réussir une **négociation commerciale** ?
- Comment décrocher un gros **contrat** ?
- Comment **vendre** et augmenter ses ventes par téléphone ?

**Vous souhaitez donc :**

- **Augmenter votre Chiffre d'Affaire** et dynamiser vos ventes ?
- **Mieux communiquer** pour mieux vendre ?
- Développer votre **relation client** et votre négociation commerciale en BtoB ?
- Savoir comment **répondre aux besoins de votre clientèle** et comment satisfaire vos clients ?
- Anticiper, planifier et construire votre **plan d'action commercial** ?

En suivant cette formation, vous apprendrez à **développer votre chiffre d'affaire**, mais aussi à déceler les secrets de votre client, à faciliter le contact client, et à affiner vos stratégies commerciales, de vente, et de négociation.

Cette **formation commerciale est disponible sur Nice**. Elle peut aussi être organisée en Intra-entreprise sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Antibes, PACA (Marseille, Toulon)**.

## 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 à Marseille (13)**.