

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

Vendre par téléphone au sein d'un service client, commercial, plateforme de réservation, hotline, call center

La formation professionnelle « Vendre par téléphone » permet notamment, d'accroître son réseau, de fidéliser le client ou encore de décrocher de nouveaux contrats en étant plus **à l'aise au téléphone**, en comprenant **les attentes et besoins de vos clients et prospects** et en leur proposant le bon produit, le bon service.

- **Se sentir à l'aise** au téléphone et améliorer son attitude,
- Maîtriser **les différentes étapes de la vente** par téléphone,
- Maîtriser **les techniques** de vente : de la découverte client à la conclusion d'une vente en passant par la réponse aux objections,
- Développer un argumentaire commercial
- Eviter les principaux écueils de la vente par téléphone.

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. Il vous enseigne des méthodes pour être performants commercialement en ligne avec vos clients et prospects, il vous permet de retravailler votre **argumentaire de vente** avec pour finalité l'augmentation de votre **chiffre d'affaires, la satisfaction et la fidélisation Client**.

Vous trouvez l'approche commerciale par téléphone 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 à **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 action** commerciale par téléphone sans **avoir peur d'agir**,
- **Comment** éviter les nombreux **pièges** du téléphone ?
- **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 inter-entreprises les 16 et 17 octobre 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**

- 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

- **Répondre aux objections**

- **Conclusion et plan d'action individuel**

En complément de cette formation, destinée aux Assistants commerciaux et Commerciaux, le 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
- **Passer les barrages en appels sortants:** se présenter, astuces, tracabilité, scénari
- **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)**.