

Vendre et suivre vos clients actuels et potentiels 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 en ligne

Objectifs

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

La formation professionnelle « **Vendre et suivre vos prospects, clients par téléphone** » va vous permettre de booster vos ventes. En étant plus **à l'aise** au téléphone, davantage **à l'écoute** de votre interlocuteur, en comprenant ses **attentes et besoins**, en lui proposant le bon produit, le bon service, vous ferez la différence ! Vous allez décrocher de nouveaux prospects, de nouveaux contrats, vous optimiserez votre performance commerciale en satisfaisant davantage vos clients et en les fidélisant.

- Se sentir à l'aise et améliorer son attitude au téléphone
- Travailler sur l'image que votre voix renvoie à votre interlocuteur
- Savoir communiquer pour échanger avec votre prospect, votre client
- Maîtriser le processus d'achat et les étapes de l'entretien téléphonique de vente
- Connaître votre interlocuteur pour le servir et le convaincre
- Répondre aux objections

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 être à l'écoute de votre client, à déceler ses attentes et son profil, 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** ?
- Comment séduire et convaincre votre prospect qui est en ligne ?
- Comment faire de la vente additive avec vos clients ?
- Comment être plus à l'aise au téléphone pour ne plus **avoir peur d'agir** ?
- **Comment** éviter les nombreux **pièges** du téléphone ?
- **Comment** optimiser votre **présentation** et votre **accroche** ?
- Comment 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 23-24 avril 2019 !

Cette **formation professionnelle « Vendre et suivre vos prospects, vos clients par téléphone »** se déroule sur **Nice** en inter-entreprise et en intra-entreprise, 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

Le téléphone comme outil commercial

- Les principes de l'utilisation du téléphone commercial et ses particularités
- Avantages et inconvénients du téléphone

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
- Travailler sur l'Image que votre voix renvoie à votre interlocuteur

Savoir communiquer pour échanger avec un client

- 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

Les différentes étapes d'un entretien de vente

- Accueillir et identifier son interlocuteur

- Inviter son interlocuteur à s'exprimer, l'écouter
- Poser les bonnes questions, reformuler la demande,
- Donner une réponse, prendre congé
- Relancer

Maîtriser l'entretien téléphonique de vente

- Rappel des principes du processus d'achat
- Création de l'argumentation téléphonique
- Création des outils associés

Répondre aux objections de votre interlocuteur

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, scénario de prospection
- **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)**.