

# VENDRE ET NÉGOCIER PAR TÉLÉPHONE

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-VTEL

## Objectifs

Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente  
Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone  
Faire face aux objections sereinement

## Participants

Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone

## Pré-requis

Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

## PROGRAMME

- Préparer son appel
- Le dossier client
- L'objectif de l'appel
- L'adaptation de l'argumentaire
- L'environnement physique
- Préparer sa communication par téléphone
- Adapter son expression verbale (ton, débit)
- Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
- Adapter une bonne communication non verbale
- Etre dans un bon état d'esprit
- Préparer son poste de travail
- Négocier par téléphone et gagner la vente
- Les différentes façons d'annoncer son prix
- Défendre son prix
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables
- Etre percutant au téléphone
- Capter l'attention de son interlocuteur
- Structurer ses techniques de vente par téléphone
- Mettre en œuvre un argumentaire persuasif
- Savoir défendre sa proposition
- Parer les objections avec délicatesse
- Mettre en avant son prix et le défendre
- Négocier des contreparties
- Obtenir l'engagement de son interlocuteur
- Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence
- Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur
- Organiser le suivi de la vente
- Gérer les fichiers clients-prospects
- Programmer les relances
- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer son temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats

## Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.