

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

CAP ÉLAN FORMATION - Marseille - Toulon

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2021]



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