

Marketing téléphonique (prise de rendez-vous par téléphone)

Exemple de programme pouvant être proposé sur ce thème.

OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue du séminaire, les participants disposeront de méthodes et de connaissances immédiatement utilisables pour mieux franchir les barrages des assistantes et vendre un rendez-vous à un décideur. Ils seront armés pour affronter la prospection par téléphone, en maîtrisant les techniques d'appel et la réponse aux objections.

DURÉE : 2 jours

COMPETENCES VISÉES :

- Maîtriser les **étapes incontournables** d'un entretien de vente par téléphone ;
- Savoir franchir les **barrages téléphoniques** imposés par les secrétariats ;
- Savoir **optimiser la prise de rendez-vous** par téléphone ;
- Augmenter leur **force de persuasion** auprès des clients ;
- Maîtriser les **techniques de réfutation** des objections au téléphone ;
- Connaître les astuces et ficelles des **meilleurs vendeurs** pour décrocher des rendez-vous .

CONTENU :

1. Les règles fondamentales du marketing téléphonique

- Importance de la préparation matérielle et immatérielle
- Les lois incontournables du marketing téléphonique
- Pourquoi rédiger un script ?

2. Franchir le barrage du secrétariat

- Les règles à observer et pièges avec les secrétaires
- Vendre le rendez-vous et rien d'autre
- Les pratiques des meilleurs télévendeurs

Marketing téléphonique (prise de rendez-vous par téléphone)

3. Obtenir un rendez-vous avec un décideur

- Comment justifier son appel ?
- Les règles pour décrocher un rendez-vous
- La « boîte-noire » du télévendeur
- Rédaction d'un script à haut rendement

4. Vendre les produits et les services de l'entreprise par téléphone

- L'argumentation persuasive ou comment susciter le désir d'acheter par téléphone

5. Vaincre les objections des clients

- Que cache une objection au téléphone ?
- Quelques règles et conseils à méditer avant de s'engager dans une réfutation
- Les meilleures techniques pour réfuter les objections téléphoniques
- Quelques ficelles gagnantes

6. Trucs et ficelles des meilleurs téléacteurs

- La recommandation
- Harcèlement téléphonique
- Du bon usage des répondeurs
- A la recherche du format
- La disqualification technique
- L'aiguilleur du téléphone
- Les remerciements téléphoniques
- Help !

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Pédagogie active et participative.
- Apport de connaissances théoriques et de bonnes pratiques issues de l'expertise de VENDEURS D'ELITE.
- Mise en situation : études de cas, résolution de cas concrets des participants, échange d'expériences.
- Nombreux jeux de rôles.
- Travaux de groupes et sous-groupes.