



# PROGRAMME DE FORMATION INTRA ENTREPRISE

Exemple de programme - à personnaliser

## PUBLIC VISÉ

Commerciaux et collaborateurs en situation de vente de produits ou services

## PRÉ REQUIS

Aucun

## DEROULEMENT DE LA FORMATION

Formation intra entreprise en présentiel

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE STAGIAIRES

De 4 à 8 stagiaires

## DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès à nos formations intra entreprise sur mesure est supérieur à 1 mois. Nous répondons sous 24 H à toute sollicitation

## ACCESSIBILITÉ

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

## TARIF 2023/2024

Nous consulter

## INTITULÉ DE LA FORMATION

### PHONING

### PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants disposeront de méthodes et de connaissances immédiatement utilisables pour mieux franchir les barrages téléphoniques 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 :

- Maîtriser les **étapes incontournables** d'un entretien de vente par téléphone ;
- Savoir franchir les **barrages téléphoniques et les messageries vocales** ;
- 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.

## FORMATEUR

Consultant/formateur Sénior

Expert en Vente, Relation Client et Coaching Commercial

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. Les règles fondamentales du phoning

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

### 2. Franchir le barrage téléphonique

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

### 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 par téléphone es produits et les services de l'entreprise

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

### 5. Vaincre les objections des clients

- Que cache une objection par 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 messageries
- A la recherche du format
- La disqualification technique
- L'aiguilleur du téléphone
- Les remerciements téléphoniques
- Help !

## MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et participative.
- Apport de connaissances théoriques et de bonnes pratiques issues de l'expertise VENDEURS D'ELITE (Exposés);
- Etudes de cas. Cas concrets des participants. Echange d'expériences.
- Nombreux jeux de rôles, exercices et mises en situation;
- Travaux de groupes et sous-groupes.
- Supports pédagogiques : supports de formation, vidéos de formation.

Cette formation nécessite une grande implication des participants

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation - paper-board – matériel de vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Contrôle continu : évaluation individuelle (feedback immédiat, évaluation qualitative et quantitative des points forts et points d'amélioration)
- Feuille d'émargement par demi-journées
- Evaluation de la formation par le stagiaire

## SANCTION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de fin de formation.