

PROGRAMME DE FORMATION INTRA ENTREPRISE

Exemple de programme – à personnaliser

PUBLIC VISÉ

Commerciaux et toute personne en situation de vente de produits ou services

PRÉ REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré requis.

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Formation 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 24H à toute sollicitation.

ACCESSIBILITÉ

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

TARIF : nous consulter

INTITULÉ

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

CONTENUS 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 assistant(e)s 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, échange d'expériences;
- Nombreux jeux de rôles, exercices et mises en situation;
- Travaux de groupes et sous-groupes;
- Supports pédagogiques : slides et vidéos

Cette formation nécessite une grande implication des participants.

MOYENS TECHNIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation individuelle par mise en situation, feedback immédiat, individualisation des exercices, évaluation 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.