



Optimiser ses ventes par téléphone

Comment développer son chiffre d'affaire grâce aux techniques de prospection par téléphone ? Comment lever ses propres freins ? Comment mieux communiquer avec tous les profils de prospects identifiés ? Cette formation pratique vous propose les méthodes et outils pour réussir votre démarche de vente par téléphone.

Objectifs

- Maîtriser les méthodes pour préparer et organiser sa prospection par téléphone
- Construire un argumentaire convaincant et l'adapter à tous les profils
- Savoir questionner et susciter l'intérêt au téléphone
- Structurer et conduire un entretien de vente par téléphone
- Connaître et mettre en œuvre les techniques d'argumentation, de persuasion et de conclusion

Moyens pédagogiques

- Présentation du formateur et du programme.
- Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
- Exercices et études de cas concrets.
- Temps d'échanges.
- Accompagnement pédagogique individualisé.

Formateur

Les formateurs de CROSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
- Feuilles de présence.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
- Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
- Enquête de satisfaction.
- Attestation de fin de formation.

EN BREF

Durée : 2 jours

Tarif : 1490€ HT

Public et pré requis

Aucune connaissance particulière.

Commerciaux, commerciaux sédentaire,

FORMATIONS A DISTANCE

Contactez-nous
contact@crossthink.fr

PROCHAINES DATES

- 10/01/2022 - 11/01/2022
- 14/03/2022 - 15/03/2022
- 11/04/2022 - 12/04/2022
- 02/05/2022 - 03/05/2022
- 01/06/2022 - 02/06/2022



Optimiser ses ventes par téléphone

Programme

Se préparer et organiser sa prospection

- Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers.
 - Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts.
 - Se poser les bonnes questions pour prioriser ses actions.
 - Assurer le suivi des appels : fiche contact, méthode SONCAS.
 - Construire ou optimiser son tableau de suivi d'appels.
- Réflexion collective** *Partage des méthodes et outils de prospection. Identification des pistes d'amélioration.*

Construire son argumentaire et préparer ses entretiens

- Connaître son offre et celle de ses concurrents.
 - Valoriser ses atouts concurrentiels.
 - Construire un argumentaire orienté bénéfices Client (méthode CAB).
 - Élaborer ses différents scénarios d'appels.
 - Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils.
- Travaux pratiques** *Préparer les argumentaires (méthode CAB). Préparer les objections courantes.*

Etre percutant et ouvrir le dialogue au téléphone

- Développer son écoute active.
 - Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.
 - Lever les barrages au téléphone.
 - Identifier le ou les interlocuteurs impliqués.
 - Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction.
 - Utiliser sa voix comme outil percutant.
 - Développer son assertivité face à l'agressivité.
- Mise en situation** *Cas pratiques personnalisés de vente par téléphone : phase d'accroche, entraînement au questionnement et à la reformulation.*

Argumenter et mener l'entretien de vente par téléphone

- Découvrir le cahier des charges du prospect.
 - Sélectionner les argumentaires adaptés à la cible.
 - Traiter tous les types d'objection grâce au questionnement.
 - Maîtriser le Story Telling pour favoriser la décision d'achat.
 - Gérer les tensions et garder la maîtrise de sa voix.
 - Pratiquer l'autodiagnostic.
- Mise en situation** *Traiter les objections.*

Développer ses compétences de négociateur au téléphone

- Préparer sa négociation commerciale.
 - Savoir présenter son offre de prix initiale.
 - Développer son aisance dans les négociations de prix.
 - Obtenir une contrepartie à toute concession accordée.
 - Maîtriser les techniques de conclusion.
- Mise en situation** *Conduire la négociation finale du prix et pilotage de la conclusion.*



CROSTHINK