

Vendre et négocier par téléphone



CV-66 2 Jours (14 Heures)

Description

Vendre et négocier par téléphone est aujourd'hui une nécessité et un véritable relais de croissance à la vente en face-à-face. Que l'on soit commercial, téléconseiller ou assistante commerciale, cette formation à la vente par téléphone pour vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, orientée résultats, permet de maîtriser les méthodes spécifiques de la vente par téléphone et de les appliquer lors de simulations d'entretiens enregistrées et analysées en groupes, en appel entrant comme en appel sortant.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne ayant pour objectif de développer ses ventes et fidéliser ses clients par téléphone, en appel entrant comme en appel sortant. Vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, chargé de clientèle.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques de commercialisation par téléphone
- Convaincre et conclure au téléphone
- Résister aux demandes de négociation
- Obtenir des contreparties utiles

Programme de la formation

En amont du présentiel

- Une video et un autodiagnostic pour préparer sa formation.
- Un premier outil utile au téléphone.

Adapter sa communication pour vendre au téléphone

- Les outils au téléphone : voix, mots, écoute active.
- Diagnostiquer son attitude au téléphone.
- Identifier ses points forts.
- Structurer sa vente avec CRC.
- Mise en situation Exercices pratiques : s'adapter au téléphone.

Réussir les 1 ers instants au téléphone Accueillir en appel entrant.

- Accrocher et passer les barrages en appel sortant.
- Questionner en impliquant le client : la méthode SPID.
- Obtenir les attentes et les motivations du client.
- Mise en situation Mise en situation : mon accroche.
- Entraînement au questionnement.

Argumenter pour vendre

- Renforcer l'envie de changer.
- Développer une argumentation commerciale persuasive.
- Traiter séparément objections, doute et manque d'information.
- Savoir valoriser son prix.
- Conclure au téléphone.
- Prendre congé, laisser une bonne dernière impression.
- Mise en situation Entraînement sur cas complet de vente au téléphone.

Négocier et préserver ses marges Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix. Résister pour valoriser son offre.

- Obtenir une contrepartie en échange de tout effort.
- Finaliser l'engagement du client.
- Mise en situation Entraînement à la négociation finale et mise en compétition.

Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

- Un défi chaque semaine pour aider à mettre en œuvre.
- Pour en savoir plus sur les activités à distance Une vidéo "Vendre, c'est tout un art !".