

VENDRE ET NEGOCIER PAR TELEPHONE

PROMÉO
FORMATION



Public/Pré-requis

Commercial et/ou assistante souhaitant booster ses ventes.

Objectifs

- Connaître le processus de vente.
- Obtenir plus facilement les rendez-vous.
- Adapter son argumentaire.
- Faire des relances efficaces.
- Gérer les objections de façon optimale.
- Franchir les barrages au téléphone.

Durée

2 jours

Pédagogie

Alternance d'apports conceptuels synthétiques et d'échanges d'expériences.

Mode interactif et flexible autour des cas réels apportés par le participant.

Lors de chaque séance : entraînement à la pratique des techniques du processus de vente.

Validation

Attestation de formation.

Formateur

M.BRIET : Spécialiste des formations en techniques commerciales, vente, télémarketing, accueil téléphonique, image de l'entreprise, et gestion de conflits par téléphone.

Programme

Les fondamentaux de la communication

Découvrir le processus de vente

- Mener un entretien commercial au téléphone,
- Proposer, négocier, argumenter, convaincre, vendre plus

La prospection par téléphone : la prise de rdv, etc.

- La découverte (écoute, question, reformulation)
- Les techniques d'argumentation
- Le traitement des objections

Préparer sa négociation commerciale

- Constituer une documentation commerciale,
- Bâtir un argumentaire,
- Connaître les différents types d'acheteurs et s'adapter
- Préparer sa stratégie : enjeux, objectifs, argumentaire, forces et faiblesses de son entreprise et de ses offres, limites de la négociation, scénario d'entretien

Les techniques de la négociation commerciale

- Synthèse des attentes de l'entreprise et de l'acheteur,
- Présenter l'offre la mieux adaptée,
- Utiliser trois arguments forts pour appuyer l'offre
- Répondre aux attentes personnelles de l'interlocuteur,
- Décrypter les attitudes de l'acheteur,
- Accueillir les objections en écoute active,
- Détecter les « fausses barbes »,
- Répondre aux objections fondées
- Conforter avec un quatrième argument significatif

Conclure de façon rationnelle

- Convaincre et fidéliser.
- Créer un climat positif face à différentes situations de commercialisation.

Les défis dans l'utilisation du téléphone

- Etre de véritables acteurs de fidélisation des clients de l'entreprise.

www.promeo-formation.fr