

Formation

Vendre et négocier par téléphone

★★★★★ 4.6 (4 avis)

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1400 € HT

Collations et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Commercial, téléconseiller, conseiller clientèle, tout collaborateur chargé de vendre ou promouvoir des produits et services par téléphone.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Les particularités de la communication téléphonique

- Adapter votre expression verbale : ton, débit, articulation, intonation,
- Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active, mots parasites, mots positifs,
- Ne pas confondre convivialité et familiarité,
- Gérer les relations agressives et difficiles avec vos clients,
- Se préparer mentalement : moral, mental et performance.

2. Structurer son entretien de vente

- L'entretien de vente au téléphone : des techniques à structurer,
- Définir clairement les objectifs de l'entretien,
- Identifier et qualifier votre interlocuteur,
- Prévoir un argumentaire adapté,
- Construire votre guide d'entretien.

3. Identifier les besoins et présenter efficacement son offre

- Formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins,
- Reformuler les besoins pour cibler votre offre,

- Présenter votre offre : les différentes approches.

4. Traiter les objections efficacement

- Traiter sereinement les objections,
- Adopter une méthode simple de traitement des objections,
- Les réponses aux objections courantes.

5. Conclure la vente par téléphone

- Savoir quand et comment conclure,
- Reformuler l'engagement au client,
- Verrouiller l'accord, obtenir une confirmation verbale puis écrite,
- Finaliser l'entretien,
- Relancer votre client après la vente,
- Maintenir la relation.

6. Négocier et préserver vos marges

- Préparer votre négociation commerciale : objectifs, planchers, exigences,
- Savoir défendre votre offre initiale,
- Demander une contrepartie à toute concession,
- Déjouer les pièges des acheteurs.

Objectifs

- Développer votre aisance au téléphone en vous entraînant à acquérir les bons réflexes,
- Améliorer votre capacité à convaincre et concrétiser de nouvelles ventes,
- Préparer une argumentation commerciale efficace,
- Répondre aux objections en toute confiance et sérénité,
- Conclure des ventes pérennes.

Modalités pédagogiques

- 80 % de mises en situation, 20 % d'apports théoriques,
- Appels simulés avec analyse et correction des entretiens enregistrés,
- Élaboration de guides d'entretiens, d'argumentaires de vente et de réponses aux objections,
- Travail sur les cas concrets des participants,
- Conseils personnalisés.

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.