

## Vendre par téléphone

*A l'image du sportif dans les starting block, la vente par téléphone requiert méthode, stratégie, préparation, concentration pour enfin passer à l'action*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Tout public en situation commerciale ou de vente.

## Objectifs

### Vendre par téléphone au sein d'un service client, commercial, plateforme de réservation, hotline, call center

La formation professionnelle « Vendre par téléphone » permet notamment, d'accroître son réseau, de fidéliser le client ou encore de décrocher de nouveaux contrats en étant plus **à l'aise au téléphone**, en comprenant **les attentes et besoins de vos clients et prospects** et en leur proposant le bon produit, le bon service.

- **Se sentir à l'aise** au téléphone et améliorer son attitude,
- Maîtriser **les différentes étapes de la vente** par téléphone,
- Maîtriser **les techniques** de vente : de la découverte client à la conclusion d'une vente en passant par la réponse aux objections,
- Développer un argumentaire commercial
- Eviter les principaux écueils de la vente par téléphone.

Ce coaching professionnel vous permet d'aborder **les outils techniques de vente en ligne** point par point pour combattre vos **blocages** face à votre interlocuteur. Il vous enseigne des méthodes pour être performants commercialement en ligne avec vos clients et prospects, il vous permet de retravailler votre **argumentaire de vente** avec pour finalité l'augmentation de votre **chiffre d'affaires, la satisfaction et la fidélisation Client**.

Vous trouvez l'approche commerciale par téléphone difficile ? Vous avez des difficultés à répondre aux **objections du client** ? Vous êtes souvent confronté à des obstacles qui freinent vos **opportunités commerciales** ? Développez vos **capacités de télémarketeur** avec ce module qui vous enseigne la maîtrise de l'entretien téléphonique et vous aide à **être à l'aise** et à **déclencher l'achat** par téléphone plus naturellement.

En suivant cette formation, vous apprendrez à développer votre **chiffre d'affaires**, mais aussi à déceler les attentes de votre client, à faciliter le contact, et à affiner vos stratégies commerciales, de vente et de négociation. Vous développerez vos compétences transversales telles que la confiance en soi, vos capacités de persuasion, d'adaptation et d'organisation.

*Vous souhaitez donc savoir :*

- **Comment** être un meilleur **vendeur** et réussir une **négociation commerciale** ?
- Mener **une action** commerciale par téléphone sans **avoir peur d'agir**,
- **Comment** éviter les nombreux **pièges** du téléphone ?
- **Comment** optimiser votre **présentation** et votre **accroche** ?
- **Démarcher** efficacement avec un solide **plan d'action commercial** en vue d'une prise de rendez-vous,
- Augmenter votre **chiffre d'affaires** et dynamiser vos **ventes**,
- **Comment anticiper** les réactions de votre interlocuteur ?

Alors n'attendez plus et inscrivez-vous à la prochaine session inter-entreprises les 16 et 17 octobre 2018 !

Cette **formation professionnelle « Vendre par téléphone »** se déroule sur **Nice** en intra-entreprises et nous pouvons animer cette formation sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Antibes (06), ainsi que dans le Var (83) et les Bouches-du-Rhône (13) **Les Formations Commerciales** en PACA proposées par ABP Consulting (organisme de formation) s'adressent aux salariés, demandeurs d'emploi et chefs d'entreprise.

## Programme

- **Introduction** : tour de table, présentation de la démarche, attentes
- **Utiliser la téléprospection pour vendre**
  - Les principes de l'utilisation du téléphone commercial et ses particularités
  - Avantages et inconvénients de la prospection téléphonique
- **L'attitude au téléphone**
  - Règles de base de la conversation téléphonique
  - Rappels sur les notions de base de la communication interpersonnelle
  - Maîtriser son langage et sa voix, exercices pratiques
  - Souriez ! vous téléphonez
- **Savoir communiquer pour échanger avec un client**
  - La communication base de la relation client, rappel sur les notions de base de la communication interpersonnelle, déjouer les pièges de la communication, maîtriser son langage
  - Les motivations d'achat, L'influence de la personnalité du client
  - Rappels sur les techniques de vente : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, le traitement des objections
- **Utiliser le téléphone pour l'activité commerciale : vendre en réception d'appels**
  - Principales utilisations du téléphone pour le commercial : Campagne événementielle, identification de prospects, suivi de clients, enquêtes de satisfaction, trouver de nouveaux clients
- **Les différentes étapes d'un entretien de vente**
  - Guide d'entretien : accueillir et identifier son interlocuteur, inviter son interlocuteur à s'exprimer, écouter son interlocuteur, poser les bonnes questions, reformuler la demande, donner une réponse, prendre congé
- **Maîtriser l'entretien téléphonique**

- Rappel des principes du processus d'achat
- Création de l'argumentation téléphonique et scénario de prospection téléphonique
- étude de cas : création d'un argumentaire et des outils
- Création des outils associés
- L'entretien : introduction, argumentation, rendez-vous
- Zoom sur : vocabulaire, scénario de téléprospection
  
- **Répondre aux objections**
  
- **Conclusion et plan d'action individuel**

**En complément de cette formation, destinée aux Assistants commerciaux et Commerciaux, le programme "Organiser sa téléprospection" une 1/2 journée en option**

- **Organiser la téléprospection**
  - Les conditions de l'efficacité
  - Travail préparatoire à la téléprospection :
  - Organisation de la gestion de l'information
  - La problématique des horaires d'appels
  - Organisation du poste de travail et prise de notes
  - Analyse de performance et suivi des résultats
- **Passer les barrages en appels sortants:** se présenter, astuces, tracabilité, scénari
- **Suivre et évaluer ses opérations**
  - Les techniques de reporting et mise à jour du fichier
- **Conclusion et plan d'action individuel**

Cette **formation professionnelle Commerciale** s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi, chefs d'entreprise et se déroule sur **Nice** en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation sur **Monaco**, **Sophia-Antipolis**, **Cannes**, **Carros (06)**, ainsi qu'à **Toulon (83)** et à **Marseille (13)**.