

# Optimiser ses ventes par téléphone

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Type de formation :** Formation continue

**Domaine :** Management du SI

Filière: Relations humaines

Rubrique: Communication

Éligible au CPF : Non

Action collective: Non

Code de formation: DDR405

#### **€** Tarifs

Prix public : 1450 €

#### Tarif & financement:

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.

Le dispositif FNE-Formation

**L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF** -MonCompteFormation Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

# **PRÉSENTATION**

# **Objectifs & compétences**

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

# Public visé

- Commerciaux.
- Commerciaux.
- Commerciaux sédentaires.
- Assistant(e)s commerciaux.
- Téléconseillers.
- Vendeurs.
- Chargés de prospection.

#### Pré-requis

Aucune.

#### Lieux & Horaires

Durée: 14 heures

**Délai d'accès :** Jusqu'a 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'insciption complet

#### **PROGRAMME**

#### Se préparer et organiser sa prospection

- o Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers.
- o Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts.
- o Se poser les bonnes questions pour prioriser ses actions.
- Assurer le suivi des appels : fiche contact, méthode SONCAS.
- o 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

- o Connaître son offre et celle de ses concurrents.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- o 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.

#### Être percutant et ouvrir le dialogue au téléphone

# # Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions

#### INSTITUT DE FORMATION DYNAMIQUE ET DIGITAL



- Développer son écoute active.
- o Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.
- o Lever les barrages au téléphone.
- o Identifier le ou les interlocuteurs impliqués.
- O Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction.
- Utiliser sa voix comme outil percutant.
- o 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

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

#### Mise en situation

Traiter les objections.

#### Développer ses compétences de négociateur au téléphone

- o Préparer sa négociation commerciale.
- o Savoir présenter son offre de prix initiale.
- o Développer son aisance dans les négociations de prix.
- Obtenir une contrepartie à toute concession accordée.
- o Maîtriser les techniques de conclusion.

#### Mise en situation

Conduire la négociation finale du prix et pilotage de la conclusion.

# **MODALITÉS**

# Modalités

**Modalités :** en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.

**Pédagogie :** essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques. **Ressources techniques et pédagogiques :** Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.

**Pendant la formation :** mises en situation, autodiagnostics, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

#### Méthode

Fin de formation: entretien individuel.

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de

Assiduité : certificat de réalisation.

**Validations des acquis** : grille d'evalution des acquis établie par le formateur en fin de formation.