

La vente par téléphone

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0294



adhara.fr

Objectifs

Maîtriser les techniques de vente par téléphone pour favoriser sa relation commerciale. Travailler sa posture pour être considéré comme un commercial à forte valeur ajoutée. Maîtriser les étapes de la vente : contacter, connaître, convaincre, conclure afin de développer son CA.

Participants

Tout professionnel chargé de la relation commerciale en entreprise désirant développer ses techniques de vente, son portefeuille client et le volume de son chiffre d'affaires.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

La vente par téléphone

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0294



adhara.fr

La connaissance de soi

La programmation mentale
Les attitudes inefficaces
L'assertivité

Les techniques de vente

Prise de contact : Le sens des mots, les schémas de communication, les règles d'or de la communication
Les notions de dialogues et d'échanges : l'enquête, l'écoute et la reformulation
Découverte des besoins du client
Proposition de service
Objections
Spirale positive
Conclusion

Savoir téléphoner pour vendre

Avantages et inconvénients du téléphone
Les étapes de l'entretien de vente par téléphone
La conduite de l'entretien
Trame d'un entretien de vente
Dialogue efficace
Les comportements qui favorisent la communication
Le traitement de l'objection
Les réponses aux objections
Les règles d'or pour communiquer efficacement au téléphone et les détails à éviter