

Développer sa relation commerciale à distance

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0683



adhara.fr

Objectifs

Transformer l'utilisation des outils de communication à distance au profit d'une relation commerciale de qualité. Gagner en efficacité dans ses actions de prospection et de vente par téléphone. Garantir une relation commerciale de qualité et favoriser l'image de son entreprise. Développer sa performance commerciale et son chiffre d'affaire en fidélisant ses clients.

Participants

Tout professionnel chargé de la relation commerciale en entreprise désirant renforcer ses techniques et son efficacité au quotidien.

Prérequis

Une première expérience commerciale permettra la bonne assimilation des concepts abordés.

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

Développer sa relation commerciale à distance

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0683



adhara.fr

Le téléphone : outil de performance du commercial à distance

La communication verbale
Le savoir être commercial
La voix : débit, rythme, ton, vitesse, volume...
Le dialogue efficace et les comportements qui favorisent la communication

Savoir téléphoner pour vendre

Avantages et limites du téléphone
Les étapes de l'entretien de vente par téléphone
La conduite de l'entretien
Le traitement et la réponse aux objections

Savoir se motiver sur l'activité de prospection

Développer son assertivité
Favoriser sa propension à prospecter
Analyser et surmonter son stress et ses éventuels freins

Rendre efficace ses relances téléphoniques

La structure de l'entretien de relance
La préparation avant l'appel
Contourner les barrages
Comment toucher le client "toujours absent"
Adapter son discours aux différents profils
La réponse aux objections client par un argumentaire préétabli

Négocier à distance

Préparer sa négociation commerciale
Savoir présenter son offre de prix initiale
Développer son aisance dans les négociations des prix
Obtenir une contrepartie aux concessions accordées
Conclure efficacement une négociation

Le suivi client : fidéliser son client en garantissant sa satisfaction

Utilisation des outils numériques à disposition
Planification et optimisation des actions de suivi
Anticiper les besoins et gagner en proactivité
Savoir garder le contact pour entretenir la relation commerciale