

Action commerciale au téléphone - I

Intervenant :

Consultant expert dans les techniques commerciales

Public :

Commerciaux, ingénieurs commerciaux, téléprospecteurs, assistants commerciaux ou vendeurs sédentaires qui assurent la prise de rendez-vous par téléphone

Durée :

2 jours

Lieu :

Paris 17e - Métro : Charles de Gaulle-Étoile

S'inscrire :

En prenant contact avec notre consultant :

Tél. 01 55 37 04 04

cfm@cfmconseils.com

Objectifs :

- Transformer chaque appel en ouverture active
- Savoir déceler les opportunités pour réaliser les ventes additionnelles
- Transmettre par l'entretien téléphonique l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client

Programme :

1. Valoriser sa présentation

- Adapter son expression verbale, choisir les mots essentiels et pratiquer l'écoute active
- Affirmer sa diction pour être écouté
- Gérer son temps

2. Vendre par téléphone

- Poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés
- Déterminer les attentes et les motivations
- Développer une argumentation persuasive
- Traiter les objections avec souplesse
- Engager l'interlocuteur vers la conclusion et obtenir la confirmation écrite

3. Vente additionnelle

- Écouter le client pour saisir toutes les opportunités
- Questionner le client pour identifier les gisements de chiffre d'affaires
- Écouter les clients pour découvrir les besoins avoués et inavoués
- Décoder les signes pour aller au-delà du besoin initial du client

4. Traiter les situations difficiles

- Annoncer avec tact des modifications de délais de livraison, d'intervention du SAV, une hausse de tarif, réclamer un paiement
- Gérer les cas particuliers : agressifs, bavards, etc.

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Mise en situation réelle, exercices, débriefing,
- Simulations et réception d'appels en réel
- Étude de cas proposée par le stagiaire et le formateur

Les « + » des formations CFM :

Formations pragmatiques et applicables immédiatement.