RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

SE PERFECTIONNER AUX TECHNIQUES DE VENTE PAR TÉLÉPHONE

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser des techniques de vente dont l'efficacité est remarquable.
- Négocier efficacement par téléphone
- Connaître son propre style et développer ses atouts.
- Reconnaître le style de son interlocuteur et s'y adapter.
- Augmenter la confiance en soi et son enthousiasme

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Programme

1. Révisions sur les fondamentaux

- Le concept de vente
- Répondre aux besoins du client »
- Préparer l'entretien
- Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs
- Découvrir les besoins du client par :
    - l'écoute active,

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Commercial, attaché commercial, assistant commercial qui est amené à vendre en face à face et/ou par téléphone.

Prérequis
Exercer une activité commerciale.

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

SE PERFECTIONNER AUX TECHNIQUES DE VENTE PAR TÉLÉPHONE

  - la clarification,
  - la reformulation
- La typologie et les comportements d'achats
- Utiliser les éléments non verbaux de la communication
- Conduire l'entretien de manière différenciée en fonction du profil de son interlocuteur
- Convaincre en distinguant les faits, les bienfaits, les preuves
- Utiliser et traiter les objections
- Gérer l'indifférence
- Comprendre et utiliser les stratégies de négociation
- Défendre ses intérêts et ses prix
- Savoir quand et comment conclure
- Développer un modèle de vente sur le long terme basé sur le « gagnant-gagnant »

2. Savoir téléphoner pour vendre

- Avantages et inconvénients du téléphone
- Les étapes de l'entretien de vente par téléphone
- 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