

VENTE PAR TELEPHONE

Qualifier, intéresser, et motiver un prospect à acheter


PROGRAMME
 Accessible en :  **Intra-entreprise** ou  **Visio formation**
 **J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants**
 **Jour 1**
1 | Se motiver à passer des appels sortants

- ▶ L'attitude intérieure positive
- ▶ Les ratios d'efficacité au téléphone
- ▶ La préparation comme avantage crucial
- ▶ Le guide d'entretien
- ▶ L'intérêt d'une cible homogène

2 | Utiliser les bons réflexes comportementaux pour être convaincant

- ▶ Les types de questions et leurs intérêts
- ▶ Les attitudes d'écoute active
- ▶ Le rôle de la voix comme vecteur d'influence
- ▶ La posture au téléphone
- ▶ Le vocabulaire au téléphone : mots et expressions à éviter

3 | Argumenter son offre avec efficacité

- ▶ Le contenu d'un argument
- ▶ Les différentes manières de présenter un argument pour lui donner du poids.
- ▶ La communication positive

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

 **Jour 2**

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Proposer un devis en ligne à un client

- ▶ La méthode AIDA
- ▶ Les étapes d'un devis en ligne
- ▶ La construction d'un catalogue d'accroches
- ▶ Le préciblage
- ▶ Les principes de réalisation d'un devis

5 | Défendre son offre

- ▶ Les méthodes de traitement d'objections : la méthode ABCD/ l'auto objection
- ▶ Le traitement de l'objection prix

6 | Relancer son devis

- ▶ La relance de proposition : les étapes incontournables
- ▶ L'adaptation selon que le client a consulté ou non les devis au moment de l'appel
- ▶ Les signaux d'achat pour engager la conclusion

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

 S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

 Objectifs pédagogiques
COMMENT FAIRE POUR ...

- 1** Se motiver à passer des appels sortants
- 2** Utiliser les bons réflexes comportementaux pour être convaincant
- 3** Argumenter son offre avec efficacité
- 4** Proposer un devis en ligne à un client
- 5** Défendre son offre
- 6** Relancer son devis

 **EVAL'FORMATION**

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses **enjeux**, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

 **PROFIL DE L'INTERVENANT**

 Consultant Senior en commercial /
 télémarketing


 **PUBLIC**

Personnes concernées : Télévendeurs

Prérequis : Aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants


 **MODALITÉS**
 **Intra-entreprise** : organiser cette formation dans votre entreprise

 **Visio formation** : formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)
 **CONTACT**

responsable inter en intra : Chrystel Belvisi

tél : +33 (0) 950 05 60 60

 email : info@capitecorpus.com
 Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)
Les activités pédagogiques Capite Corpus

-  **DécliC** > prendre conscience ...
-  **MécaniC** > s'approprier une méthode...
-  **PratiC** > se mettre en situation ...
-  **VériDiC** > s'entraîner dans son contexte ...