Optimiser ses ventes par téléphone
se perfectionner dans la prospection et la vente par téléphone

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : VFO - Prix 2024 : 1 450€ HT

Comment développer son chiffre d'affaire grâce aux techniques de prospection par téléphone ? Comment lever ses propres freins ? Comment mieux communiquer avec tous les profils de prospects identifiés ? Cette formation pratique vous propose les méthodes et outils pour réussir votre démarche de vente par téléphone.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Maîtriser les méthodes pour préparer et organiser sa prospection par téléphone

Construire un argumentaire convaincant et l'adapter à tous les profils

Savoir questionner et susciter l'intérêt au téléphone

Structurer et conduire un entretien de vente par téléphone

Connaître et mettre en œuvre les techniques d'argumentation, de persuasion et de conclusion

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Partages de pratiques et mises en situation réalistes d'entretiens de vente par téléphone suivies d'une analyse et retours du groupe et du formateur.

TRAVAUX PRATIQUES

Echanges de bonnes pratiques, mises en situation enregistrées, élaboration progressive d'outils directement utilisables sur le terrain.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

1) Se préparer et organiser sa prospection

- Faire un point sur les profils ciblés et les fichiers.
- Enrichir ses fichiers et la qualification des contacts.
- Se poser les bonnes questions pour prioriser ses actions.
- Assurer le suivi des appels : fiche contact, méthode SONCAS.
- Construire ou optimiser son tableau de suivi d'appels.

Réflexion collective : Partage des méthodes et outils de prospection. Identification des pistes d'amélioration.

2) Construire son argumentaire et préparer ses entretiens

- Connaître son offre et celle de ses concurrents.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Construire un argumentaire orienté bénéfices Client (méthode CAB).
- Élaborer ses différents scénarios d'appels.
- Adapter son offre et son argumentaire aux différents profils.

Travaux pratiques : Préparer les argumentaires (méthode CAB). Préparer les objections courantes.

3) Etre percutant et ouvrir le dialogue au téléphone

- Développer son écoute active.
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation.

PARTICIPANTS

Commerciaux, commerciaux sédentaire, assistant(e)s commerciaux, téléconseillers, vendeurs, chargés de prospection.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Lever les barrages au téléphone.
- Identifier le ou les interlocuteurs impliqués.
- Susciter l'intérêt en personnalisant son introduction.
- Utiliser sa voix comme outil percutant.
- Développer son assertivité face à l'agressivité.

Mise en situation : Cas pratiques personnalisés de vente par téléphone : phase d'accroche, entraînement au questionnement et à la reformulation.

4) Argumenter et mener l'entretien de vente par téléphone

- Découvrir le cahier des charges du prospect.
- Sélectionner les argumentaires adaptés à la cible.
- Traiter tous les types d'objection grâce au questionnement.
- Maîtriser le Story Telling pour favoriser la décision d'achat.
- Gérer les tensions et garder la maîtrise de sa voix.
- Pratiquer l'autodiagnostic.

Mise en situation : Traiter les objections.

5) Développer ses compétences de négociateur au téléphone

- Préparer sa négociation commerciale.
- Savoir présenter son offre de prix initiale.
- Développer son aisance dans les négociations de prix.
- Obtenir une contrepartie à toute concession accordée.
- Maîtriser les techniques de conclusion.

Mise en situation : Conduire la négociation finale du prix et pilotage de la conclusion.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 13 juin, 19 sept., 18 nov.

PARIS
2024 : 06 juin, 12 sept., 04 nov.