

L'UTILISATION DU TELEPHONE POUR RENTRER DU BON MANDAT

OBJECTIF :

Savoir utiliser le téléphone comme un outil efficace et rapide de rentrée de mandats

CIBLE :

Négociateurs

DUREE :

1 jour (9h00 – 17h00)

MATERIEL :

Un rétro projecteur

PROGRAMME :

INTRODUCTION :

Les règles essentielles de l'usage du téléphone en « émetteur »,
Les mots,
Le rythme,
La voix.

PARTIE 1 : la pige classique

Quand appeler ?
Comment appeler ?
La stratégie du « binôme »,
La réponse aux objections,
Comment amener le vendeur au rendez-vous ?
L'argumentation « structurée ».

SIMULATION : travail devant caméra (30') - débriefing

PARTIE 2 : l'enquête téléphonique

Comment répertorier les cibles vendeur
Construire un questionnaire d'enquête
Comment présenter le questionnaire d'enquête ?
Les objections et leurs réponses
Comment exploiter les informations ?

SIMULATION : travail devant caméra (30') - débriefing

PARTIE 3 : la stratégie du suivi et de l'exploitation chaud, tiède, froid

Le classeur de synthèse,
Le calendrier de relance,
Quels outils utiliser.

PARTIE 4 : programmation individuelle du plan d'action au retour à l'agence

Comparaison des décisions prises,
Conseil du consultant.