



Un vent nouveau souffle sur la formation...

## DÉVELOPPER SES PERFORMANCES COMMERCIALES AU TÉLÉPHONE

### Objectifs :

- Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication commerciale.
- Acquérir des outils pour prendre RDV, conseiller et vendre par téléphone.

### Enjeux :

- Prendre des rendez-vous.
- Avoir une communication efficace pour vendre.

### Niveau & Public

Vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires, télémarketeurs, télévendeurs et toutes personnes utilisant le téléphone pour prendre rendez-vous et/ou pour vendre.

### Modalités de participation :

Durée : 3 jours

Prix\* :

Moyens pédagogiques :

Pack préparatoire

Valise Formlab :

- Pack de bienvenue
- Book CD résumé
- Outils de synthèse et de prise de conscience
- Outils d'assimilation et d'application
- Code extranet de suivi

\*Le coût associé...

\*Repas et hébergement non inclus.

### Programme (9h00 – 18h00)

1. **Comprendre l'importance du téléphone dans l'action commerciale :**
  - La transmission du message ,
  - La gestion d'une image de marque ,
  - La prise de rendez-vous,
  - Le conseil, l'écoute, la recherche d'informations,
  - La proposition, la vente, les situations difficiles,
2. **Maîtriser les techniques et les spécificités de la communication téléphonique :**
  - Les outils essentiels du téléphone commercial : voix, écoute, etc.,
  - La reformulation ,
  - La technique du questionnement,
  - La force du silence,
  - La prise de note.
3. **Préparer une communication téléphonique :**
  - Préparation de l'entretien : objectif, arguments, objections ,
  - Création de la fiche contact.
4. **L'action commerciale au téléphone :**
  - Les différents types d'actions commerciales au téléphone : vente, création de trafic, conseil, relance, gestion des réclamations, fidélisation de vos clients,
  - La structure de l'entretien : Connaître, Communiquer, Convaincre et Conclure ,
  - Gérer le timing d'un appel,
5. **Prendre des rendez-vous par téléphone :**
  - Le barrage des secrétaires ,
  - La présentation et la phrase d'accroche ,
  - Le développement ,
  - La proposition, la réponse aux objections et la conclusion.

### Mise en pratique :

- Création de fiches clients.
- Préparation d'un entretien téléphonique.
- Mise en pratique.