

Public et prérequis

Toute personne en relation avec des clients potentiels

Aucun prérequis

Les objectifs

Intégrer les mécanismes de la vente en situation d'appels téléphoniques sortants (vente, vente additionnelle, vente de substitution)

S'affranchir des barrages, ouvrir le dialogue et diriger l'échange

Personnaliser son argumentation, lever les objections et conclure la vente.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques, mises en situation téléphoniques

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Outils et supports théoriques

Cas pratiques

Mises en situation téléphoniques

Contenu de la formation

Contacteur

Faire de l'assistant(e) son allié pour passer les barrages en douceur

Rester concentré sur ses chances de succès pour atteindre son objectif

Soigner son accroche (attitude posée, voix chaleureuse, langage positif, message percutant...) pour capter l'attention dès les premières secondes

Réagir face à l'indisponibilité, gérer et organiser ses rappels avec méthode pour gagner en efficacité

Connaître

Faire s'exprimer l'interlocuteur pour détecter ses préoccupations et motivations

Jouer avec les différents types de questions (ouvertes, fermées, alternatives...) pour diriger sa découverte

Utiliser les différents types de reformulation (échos, miroir, synthèse...) pour valoriser son correspondant et souligner ses points d'appui

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

RÉFÉRENCE

COAV0005

CENTRES DE FORMATION

Saint-Quentin

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternateurs
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Réaliser des actions de prospections

Vendre des produits et services (techniques, outils, méthodes de vente)

Les étapes de l'entretien de vente identifier le besoin, valoriser les produits et services de l'entreprise

Convaincre

S'appuyer sur les motivations découvertes pour argumenter sous l'angle bénéfice client

Trouver des expressions dynamiques, adaptées et imagées pour obtenir l'adhésion

Accueillir, écouter, analyser l'objection et choisir la meilleure technique pour rebondir (l'effritement, l'appui, le retournement, l'isolement...)

Conclure

Saisir le meilleur moment et la meilleure approche pour engager l'action (l'alternative, le stimulant, le bilan...)

Valider le plan d'action et féliciter le client pour conforter la vente

Savoir se replier et laisser une ouverture pour positiver un refus

Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.