

Cordonnées Agence

6 av de Castelnaud immeuble le Ravel 34090 Montpellier France
Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41 site web : <http://www.prodevcommercial.com>

Programme formation : La Télévente en émission d'appels

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer le chiffre d'affaires des télévendeurs en perfectionnant leurs techniques commerciales
- Élaborer le guide d'entretien
- Construire un argumentaire produit
- Préparer les réponses aux objections

PRÉ-REQUIS

- Avoir quelques notions commerciales

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Les spécificités de la communication par téléphone**
 - Les principes de communication
 - L'adaptation du ton et du rythme verbal
 - Le vocabulaire approprié
 - L'écoute
- **Le plan d'appel**
 - Structurer les étapes d'un appel sortant
- **Franchir les barrages**
 - Passer les standards et les secrétariats
 - Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages
- **Obtenir l'attention du décideur**
 - La phrase d'accroche
 - La personnalisation du contact
- **L'argumentation**
 - L'argumentation convaincante (choisir ses arguments)
 - Présenter son offre de façon claire
 - Repérer les signaux d'achat ou les freins à l'achat
 - Présenter son prix positivement
- **La réfutation des objections**
 - Comprendre les raisons de l'objection
 - L'arrivée des objections dans la négociation
 - Mesurer le bien fondé de l'objection (vraie ou fausse objection)
 - Déterminer le poids des objections
 - Établir la liste des objections classiques
 - Formaliser des exemples de réponse (qualité, délais, SAV, etc.)
 - L'objection prix : les différentes techniques de réfutation
- **La conclusion**
 - Savoir quand et comment conclure
 - Reformuler la confirmation de l'engagement du client

