PROSPECTION DEVELOPPMENT
Experts en Télémarketing

Cordonnées Agence
6 av de Castelnau 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 réception 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

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'entretien en réception d'appel**
  Structurer les étapes d'une télévente en réception d'appel

- **Obtenir l'attention du client ou du prospect**
  Collecter des informations constructives
  Découvrir les attentes, les objectifs, les motivations de l'appelant

- **L'argumentation**
  L'argumentation convaincante (choisir ses arguments)
  L'assertivité au téléphone
  Présenter avec naturel et aisance une proposition claire
  Le bénéfice client
  Repérer les signaux d'achat
  Présenter votre prix positivement

- **La réfutation des objections**
  Qu'est-ce qu'une objection ?
  Comment réfuter une objection ?
  Les réponses aux objections classiques d'achat de produits complémentaires (report, prix, quantité, etc.)

- **La conclusion**
  Savoir quand et comment conclure
  Reformuler la confirmation de l'engagement du client