

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 : Vendre des produits additionnels en réception d'appels

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer le chiffre d'affaires des téléconseillers en perfectionnant leurs techniques commerciales
- Vendre des produits complémentaires
- Construire un argumentaire produit
- Réponses aux objections

PRÉ-REQUIS

- Avoir quelques notions commerciales

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Le plan d'entretien en réception d'appel**
 - Cross-selling et up-selling
 - Structurer les étapes d'une télévente
 - Structurer les étapes d'une télévente intégrant la vente additionnelle
- **Obtenir l'attention du client**
 - La personnalisation du contact
 - L'assertivité au téléphone
 - Proposer avec naturel et aisance des produits additionnels
- **L'argumentation**
 - L'argumentation convaincante (choisir les arguments)
 - Le vocabulaire approprié
 - Présenter une proposition de façon claire
- **La réfutation des objections**
 - Qu'est-ce qu'une objection ?
 - Comment réfuter une objection ?
 - Les réponses aux objections classiques d'achat de produits additionnels (report, prix, quantité, etc.)
- **La conclusion**
 - Savoir quand et comment conclure
 - Reformuler la confirmation de l'engagement du client