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 : Téléphone commercial pour non commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation commerciale adaptée au téléphone
- Recueillir les informations nécessaires au traitement commercial d'un appel téléphonique
- Mener de façon active un entretien commercial sans objectif de réalisation
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Les enjeux de la relation client**
  Un peu de marketing : Évolution des marchés
  Le processus commercial : finalité et enjeux
  Droits et devoirs des prospects/clients
  Droits et devoirs des salariés d'une entreprise commerciale

- **Mieux se connaître pour mieux vendre**
  Test : quel est mon Quotient d'Efficacité Commerciale© ?
  Quels sont mes points forts et mes axes de progrès ?
  Les spécificités de la communication par téléphone
  Les principes de communication
  L'adaptation du ton et du rythme verbal
  L'écoute
  Le vocabulaire positif
  L'image virtuelle

- **Les spécificités d'un entretien commercial au téléphone (émissions / réceptions d'appels)**
  Découvrir les besoins d'un prospect/client avec méthode
  Écouter le prospect/client pour mieux le comprendre
  Oser questionner grâce aux techniques de questionnement
  Bâtir et faire une offre argumentée
  Repérer les signaux et les freins à l'achat
  Appliquer les techniques de base du traitement des objections
  Quand et comment conclure

- **Gérer ses entretiens au téléphone**
  Développer son empathie
  Renforcer son assertivité grâce à quelques repères
  Le timing d'un entretien
  La typologie des interlocuteurs
  Mieux gérer ses émotions
  Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone