

Maîtriser la communication vente par téléphone

Objectifs

Durée : 3 jours



- Maîtriser les techniques de commercialisation par téléphone.
- Développer son aisance personnelle et relationnelle au téléphone.
- Acquérir les bons réflexes.
- Savoir faire vivre et adapter son argumentaire.

Contenu



- **Optimiser son approche téléphonique :**
 - Mieux connaître son comportement téléphonique ; les spécificités de la relation téléphonique, l'importance de la voix, des prédicats...
 - Les pré-requis de l'entretien téléphonique : la fiche d'entretien ; la définition des objectifs de l'entretien ; l'identification et la qualification de l'interlocuteur..
 - Les facteurs clés d'un échange maîtrisé : la préparation d'entretien ; la préparation d'un argumentaire multi situationnel ; les outils et grilles de prise de note .
- **Conduire l'entretien téléphonique :**
 - Etapes et techniques d'entretien : la formulation facilitante des questions et la découverte des besoins ; la reformulation et le ciblage de l'offre ; les différents approches de présentation d'offre ; présenter et défendre son prix ; traiter les objections.
 - S'adapter à chaque interlocuteur spontanément : les profils d'interlocuteurs ; recentrer avec diplomatie ; gérer une réclamation ; gérer et désamorcer les mécontentements et impatients garder son calme.
 - Optimiser la conclusion de l'entretien : prendre congé ; obtenir un accord et conclure ; obtenir une confirmation (verbale ou écrite) ; gérer la partie administrative ; finaliser l'entretien ; relancer le client avant et après vente ; maintenir la relation ; anticiper de nouveaux besoins.
- **Maîtriser le déroulement de l'entretien :**
 - Développer l'aisance et le professionnalisme de la relation téléphonique : les techniques de communication actives et positives ; l'écoute et le décryptage des objectifs de l'interlocuteur ; la reformulation, le questionnement et l'argumentation ; préserver la convivialité dans des situations de filtrage et de mise en attente.
 - Savoir s'entendre : image, voix, attitude.

Méthodes et outils



- Approche basée sur des savoirs issus de la PNL
- Diagnostic des attitudes téléphoniques.
- Travaux pratiques et élaboration d'outils de préparation et de suivi.
- Entraînement pas à pas sur saynètes de traitement des objections, simulation d'appels téléphoniques difficiles.
- Jeux de rôles filmés et identification de ses propres pratiques.
- Plan d'action personnalisé pour chaque stagiaire
- Conseils d'une intervenante experte.
- Livret participant, outils d'auto évaluation et d'organisation fournis.

Tarif

Calendrier

Nous consulter

Nous consulter