

## OBJECTIFS

Structurer un entretien téléphonique commercial tout en favorisant une communication conviviale.

Maîtriser les techniques spécifiques à la vente par téléphone.

Développer ses ventes et ses résultats en étant réactif par rapport à ses stocks, son marché, et en devenant force de proposition.

## PUBLIC / PRE-REQUIS / EFFECTIF :

Commerciaux, Vendeurs, Télévendeurs, Assistantes Commerciales.

Groupes de 5 à 10 personnes (conditions optimales).

## DUREE

2 jours (14 heures).

## MOYENS PEDAGOGIQUES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Stage animé par un consultant spécialiste des forces de vente – audit et diagnostic auprès de PME / TPE.

Exposés / Etudes de cas pratiques / Exercices de simulations (avec outils audio vidéo).

Un support est remis à chaque participant.

## METHODE ET OUTILS D'EVALUATION / SANCTION DE LA FORMATION

A chaque phase du programme, un questionnaire et/ou un exercice pratique permet au participant et au formateur de mesurer les acquis, les points non intégrés ou mal assimilés.

Une attestation de présence sera remise en fin de stage.

## PROGRAMME

### LA RELATION CLIENT

Développer l'image de marque de son entreprise

Les règles

Ma fonction commerciale : atouts à développer

Instaurer une relation de qualité

### SE CENTRER SUR LE CLIENT

Les objectifs

Les comportements d'accueil et de service

⇒ Ecouter ⇒ Conseiller ⇒ Accepter le client

⇒ Anticiper ⇒ Informer ⇒ Conforter

### LA NEGOCIATION CONSTRUCTIVE

Poser les bonnes questions : Reformuler / verrouiller

Guider le client : La proposition

Faire s'engager – Faire agir

### FAIRE ACHETER

L'acte d'achat = Source de conflits / tensions

⇒ Les mécanismes de défense

Réduire les résistances

⇒ Attitudes et comportements à adopter

⇒ Langage et expressions

Traiter les objections

### LES SITUATIONS DIFFICILES

Faire face à la critique ⇒ Principes et attitudes

Traiter le mécontentement ⇒ Les étapes

Résoudre le problème du client ⇒ Y voir clair ⇒ Etre force de proposition

Formuler un refus « diplomatique » ⇒ Les questions à se poser - Refus partiel ? Refus total ?

### AGIR EFFICACEMENT

Charte du SAVOIR FAIRE