

## Vente par téléphone

2  
Jours  
[14 Heures]

RH-  
DCCMK570



Plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/RH-DCCMK570.aspx>

### Objectif

Développer la connaissance de soi pour pratiquer les techniques de vente au téléphone.

### Participant

Toutes personnes utilisant le téléphone pour prendre des rendez-vous, pour vendre ou répondre aux objections.

### Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Les simulations et leurs enregistrements permettent une intégration personnelle des bonnes pratiques de la prospection téléphonique.

### Role Formateur

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

### Point fort

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

### Programme

#### 1. La connaissance de soi

- La programmation mentale
- Les attitudes inefficaces
- L'assertivité

#### 2. Les techniques de vente

- Prise de contact : Le sens des mots, les schémas de communication, les règles d'or de la communication
- Les notions de dialogues et d'échanges : l'enquête, l'écoute et la reformulation
- Découverte des besoins du client
- Proposition de service
- Objections
- Spirale positive
- Conclusion

#### 3. Savoir téléphoner pour vendre

- Avantages et inconvénients du téléphone
- Les étapes de l'entretien de vente par téléphone
- La conduite de l'entretien
- Trame d'un entretien de vente

## Vente par téléphone

2  
Jours  
[14 Heures]

RH-  
DCCMK570



Plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/RH-DCCMK570.aspx>

Dialogue efficace

Les comportements qui favorisent la communication

Le traitement de l'objection

Les réponses aux objections

Les règles d'or pour communiquer efficacement au téléphone et les détails à éviter