

▶ Développement des Compétences Commerciales
 ▶ Formation Inter-entreprises




Vente par téléphone

3 jours
 [21 heures]
 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.

PUBLIC

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.

RÔLE DU FORMATEUR

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

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la Formation

Écoute active
 P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)
 Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus
 Télévision et caméra
 Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

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.

CONTENU

1 La connaissance de soi

> La programmation mentale

FORMATION CATALOGUE RESSOURCES HUMAINES

► Développement des Compétences Commerciales
► Formation Inter-entreprises



Vente par téléphone

3
jours
[21 heures]
DCCMK570



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dccmk570.aspx>

- > 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
- > 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