

PROSPECTER ET COMMERCIALISER PAR TELEPHONE

INTER

OBJECTIFS

Mettre en place une relation commerciale au téléphone
Construire et s'approprier ses propres outils de vente au téléphone.
Acquérir les réflexes pour accrocher, convaincre et négocier au téléphone.

PRE-REQUIS

Disposer d'une première expérience de la vente

PUBLIC CIBLE

Toute personne ayant une fonction en lien avec la relation clientèle ou commerciale.

PROGRAMME

PARTIE A : Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- ▶ Comprendre les ressorts de la communication au téléphone.
- ▶ Adapter son expression verbale (voix, ton, débit).
- ▶ Choisir les mots adaptés à la communication par téléphone.
- ▶ Pratiquer l'écoute active dans un environnement bruyant.
- ▶ Gérer les silences au téléphone.

PARTIE B : Vendre par téléphone

- ▶ Réussir les premiers instants en appel entrant/sortant.
- ▶ Déterminer les attentes et les motivations du client en respectant les contraintes de temps du client.
- ▶ Utiliser une stratégie de questionnement pour faire émerger le besoin.
- ▶ Renforcer l'envie de changer.
- ▶ Développer une argumentation commerciale persuasive.
- ▶ Traiter les objections avec souplesse.
- ▶ Présenter son prix avantageusement.
- ▶ Conclure au téléphone.
- ▶ Prendre congé et laisser une bonne dernière impression même en cas de refus.

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Personne concernée	A préciser
Durée	2 jours, soit 14 heures
Calendrier	Les 10 ET 23 MAI 2019
Horaires	De 9 H 00 à 12 H 30 et de 13 H 30 à 17 H 00
Lieu	CCI FORMATION DIJON
Coût	720 € net de taxe par personne

www.formation.bycci.fr

⇒ CONDITIONS D'INSCRIPTION

Offre valable pour les dates prévisionnelles indiquées.
Ouverture sous réserve d'un nombre suffisant de participants.
Documentation pédagogique comprise – Repas non inclus

⇒ EVALUATION DES CONNAISSANCES

L'évaluation sera assurée tout au long de la formation par des exercices d'application sur les thèmes abordés.

⇒ METHODES PEDAGOGIQUES

La formation sera placée sous la responsabilité d'un intervenant, alliant expérience professionnelle et compétences pédagogiques.
Exercices pratiques d'entraînement
Mises en situation filmées.

⇒ FORMATEUR

Partenaire formateur spécialisé dans la relation client et le développement commercial.

⇒ EVALUATION

Une attestation de formation sur l'acquisition des connaissances sera remise aux stagiaires en fin de formation.
Un questionnaire de satisfaction remis aux stagiaires en fin de stage leur permet d'évaluer à chaud la formation, l'atteinte des objectifs, l'approche pédagogique de l'animateur.

⇒ VOTRE CONSEILLERE FORMATION

Virginie DETOUILLO (Dijon) :

03 80 19 10 95

virginie.detouillon@cci21.fr

Alexia LEFEVRE (Beaune) :

03 80 25 94 56

alexia.lefevre@cci21.fr