

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente
Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone
Faire face aux objections sereinement

Pré-requis

Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone
Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

Plan de cours

1. Préparer son appel

Le dossier client
L'objectif de l'appel
L'adaptation de l'argumentaire
L'environnement physique

2. Préparer sa communication par téléphone

Adapter son expression verbale (ton, débit)
Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
Adapter une bonne communication non verbale
Etre dans un bon état d'esprit
Préparer son poste de travail

3. Négocier par téléphone et gagner la vente

Les différentes façons d'annoncer son prix
Défendre son prix
Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

4. Etre percutant au téléphone

Capter l'attention de son interlocuteur
Structurer ses techniques de vente par téléphone
Mettre en oeuvre un argumentaire persuasif
Savoir défendre sa proposition
Parer les objections avec délicatesse
Mettre en avant son prix et le défendre
Négocier des contreparties
Obtenir l'engagement de son interlocuteur
Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence
Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur

5. Organiser le suivi de la vente

Gérer les fichiers clients-prospects
Programmer les relances
Découvrir les outils de suivi des opérations
Organiser et gérer son temps
Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats