

## Formation Réussir à vendre efficacement par téléphone

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Durée :</b>                          | 2.0 jour(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Objectifs :</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à préparer vos appels.</li> <li>• Argumenter par téléphone.</li> <li>• Savoir conclure des ventes efficacement par téléphone.</li> <li>• Assurer le suivi des ventes.</li> </ul>                                                                                   |
| <b>Public :</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout manager souhaitant déléguer tout ou partie de sa mission.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Prérequis :</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Modalités et moyens pédagogiques</b> | <p>Apports théoriques alternés par des exercices pratiques et/ou des mises en situation Échanges entre stagiaires venant enrichir le déroulé de la session</p> <p>Salle de formation équipée de dispositif vidéo Grand Ecran</p> <p>Portail web: <a href="http://maformation.vaelia.fr">maformation.vaelia.fr</a></p> |
| <b>Modalités d'évaluation</b>           | Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Moyens d'encadrement</b>             | Un formateur expert spécialisé en Ressources Humaines dont les compétences ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou Vaelia.                                                                                                                                                  |
| <b>Satisfaction globale :</b>           | <p>4.41/5</p> <p><i>Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.</i></p>                                                                                                                                                                                                                    |

## Jour 1

### Préparer vos appels

- Le dossier Client
- Les objectifs de l'appel
- La création du fichier
- La législation
- L'adaptation de l'argumentaire
- L'environnement physique

### Exploiter les spécificités de la communication par téléphone

- L'adaptation du ton et du rythme verbal
- Le vocabulaire approprié
- L'écoute active

### Obtenir le client ou le prospect

- Franchir les barrages : accueil, assistante
- Capter l'attention de son interlocuteur

## Jour 2

### Savoir argumenter

- Présenter une proposition de façon claire
- Obtenir la confirmation des besoins du client
- Utiliser les avantages
- Se différencier de la concurrence
- Réfuter les objections

### Gagner la vente

- Présenter son prix positivement
- Savoir quand et comment conclure
- Maîtriser et utiliser les silences
- Repérer les signaux d'achat
- Reformuler la confirmation d'engagement du client

### Organiser le suivi de la vente par téléphone

- Gérer les fichiers clients/ prospects
- Programmer les relances
- Organiser et gérer son temps

Formation interactive visant l'opérationnalité immédiate : 80% de pratique et 20% de théorie.

Les fondamentaux de la communication commerciale seront abordés en transverse des thématiques abordées et des simulations d'appels. Les simulations d'appels seront enregistrées pour de meilleurs débriefings et montées en compétences (puis effacés après le débriefing).

Ces simulations seront variées et adaptées aux environnements professionnels des participants.