

LA VENTE PAR TÉLÉPHONE : PRISE DE RENDEZ-VOUS ET PROSPECTION

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OPTIMISER SES CONTACTS COMMERCIAUX PAR TÉLÉPHONE

- Réceptionner l'appel de manière professionnelle
- Maîtriser votre voix au téléphone : impact du para-verbal, chaleur, enthousiasme et sourire
- Les mots adéquats pour créer rapidement une relation de confiance

LES PRINCIPALES FORMULES DE POLITESSE

- Pour accueillir
- Pour faire patienter
- Pour transférer un appel
- Pour prendre un message
- Pour recadrer une personne insistante, incohérence, impolie, ...

OBTENIR UN RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

- Se préparer
- Se présenter
- Accrocher
- Argumenter

LA PROPOSITION COMMERCIALE PAR TÉLÉPHONE

- Créer un pitch pour éveiller l'intérêt du prospect
- Identifier rapidement le besoin de votre interlocuteur par des questions ciblées
- Formuler une proposition commerciale : caractéristique produit et avantages pour le client
- Orienter rapidement le client vers une solution et un engagement mutuel (plan d'action Q/Q/Q/C/P)

EVITER LES MÉCONTENTEMENTS PAR UN TRAITEMENT EFFICACE DES DEMANDES

- Rapidité de réponse
- Ecoute active et questionnement
- Ne pas laisser le client sans solution ou proposition d'action
- Toujours réaliser le suivi promis au client

GESTION DES PLAINTES

- Rester empathique mais ferme dans les situations difficiles
- Lever les interprétations et les croyances pour s'identifier à son client et entrer dans sa zone de communication
- Transformer les plaintes en opportunités
- Gérer les interlocuteurs difficiles

MISE EN APPLICATION

- Etudes de cas et exercices pratiques
- Echange des bonnes pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants