

# I. 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

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

QUAND ?

LE 19/09/2019 DE 9H À 17H

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comment établir une relation de confiance par téléphone
- ✓ Accrocher rapidement le prospect, éveiller sa curiosité
- ✓ Tout dire sans trop en dire pour obtenir un rendez-vous
- ✓ Traiter les plaintes, gérer les clients difficiles



## VOTRE INVESTISSEMENT

**500 € HTVA par participant, comprenant :**

- La journée de séminaire
- Les supports de cours, fiches, références et outils utilisés
- L'accueil, l'encadrement logistique, Wifi, parking, espace de détente
- Petit déjeuner, lunch sandwiches, fruits, café, thé, soft

**POUR VOUS INSCRIRE :  
INFO@SANAELCONSULT.COM**