

# PROSPECTER, VENDRE ET RELANCER PAR TELEPHONE



## En résumé

Améliorer sa démarche commerciale au téléphone



## Objectifs

A l'issue du parcours, vous serez en mesure de :

Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels

Maîtriser les outils pour prospecter, relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone

Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur



## Programme

### Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone

L'intérêt de se fixer des objectifs SMART

Qualifier et développer son fichier

Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone

Identifier la typologie de son client et s'adapter

Maîtriser le vocabulaire commercial

Adopter une communication positive et valorisante

Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte

### Maîtriser chaque étape de l'entretien commercial au téléphone

Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur

Créer un climat de confiance

Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation

Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur

Questionner et reformuler lors de la phase découverte

Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés

Être force de proposition

Anticiper et gérer les objections

Verrouiller l'entretien et conclure

Prendre congé

Générer des résultats : ventes ou prises de RDV

Maîtriser la totalité de son offre commerciale

Connaître ses clients : historique, retour d'informations

Détecter le moment opportun pour proposer

Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...

### Durée

2 jour(s) / 14 heure(s)

### Effectif

De 3 à 8 stagiaires

### Tarif

1250 € NET

### Pour qui ?

Commerciaux, chargés de relations clients

Collaborateurs et assistants des services

commerciaux Créateurs d'entreprise

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

### Code RNCP / RS

NA

### Référence

ACLO-0000-CAI-01

## Utiliser des outils adaptés

L'argumentaire de vente

La fiche contact

Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)

Les outils de mesure et d'analyse des résultats

### **Générer des ventes additionnelles**

Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale

Connaître ses clients : historique, retour d'informations

Détecter le moment opportun pour proposer

### **Relancer avec efficacité**

Organiser et planifier ses relances

Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone

Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses

Débriefing ses appels

Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès

Rebondir après une vente difficile

Mettre en place un process gagnant

Rester positif et persévérer

Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'autoanalyses



## Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

## Suivi d'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



## Intervenants

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.

Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.



## Évaluation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.