

OBJECTIFS

- Communiquer et savoir se présenter à un client lors de l'appel téléphonique
- Distinguer les fondamentaux de la vente
- Déterminer comment répondre aux objections d'un client

PROGRAMME

Présentation du contenu et objectif de la formation, prise de connaissance, recueil des attentes de chacun.

Définition de la fonction (points forts, points d'amélioration).

1/ Se présenter à un client lors de l'appel téléphonique : méthodes pédagogiques magistrale et interrogative

- . Intégrer les clefs de la relation téléphonique (discours positif, choix des mots, intonation, débit, attitude)
- . Personnaliser l'entretien (identifier et valoriser le client)
- . Adopter un comportement positif, relation de confiance
- . Pratiquer la règle des 3V (Visuel, Vocabulaire, Verbal)

2/ Connaître les fondamentaux de la vente : méthodes pédagogiques active et interrogative

- . Préparer sa vente à l'aide des phases de la vente : les 5 C
- . Questionner et connaître son client. Adopter une écoute active, empathie, reformulation
- . Distinguer avec des questions les besoins du client : méthodes : SONCAS / Perfectionniste - Acheteur - Sous-traitant - Valeur ajoutée
- . Argumenter son offre commerciale pour convaincre: méthode CAP / CAB
- . Verrouiller la négociation, conclure son offre

3/ Répondre aux objections d'un client : méthodes pédagogiques magistrale et interrogative

- . Identifier les causes de l'insatisfaction
- . Résister aux demandes de concessions en faisant face aux pièges de l'acheteur
- . Adopter le comportement et le ton adéquat à la situation
- . Affirmer son point de vue tout en écoutant l'autre (assertivité, reformulation)
- . Demander et obtenir une solution gagnant/gagnant

PUBLIC CONCERNE

Vendeurs, technico-commercial, commercial sédentaire, assistant commerciale, téléconseiller et tout collaborateur pouvant être en contact avec des clients ou prospects

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

DUREE
7 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning