

« *Prospecter, prendre des rendez-vous et vendre par téléphone* »

Atelier intensif, appels réels, prise de rendez-vous

Commerciaux, ingénieurs commerciaux, téléprospecteurs, assistants commerciaux ou vendeurs sédentaires qui assure la prise de rendez vous ou vendent au téléphone.

Prendre des rendez-vous, orienter des appels entrants, véhiculer une image positive de l'entreprise, relancer des clients ou des prospects, faire de la vente additionnelle.

Vous devez gérer toutes ces situations au téléphone avec le maximum d'efficacité. Le soutien que l'on attend de vous en termes d'accueil de la clientèle, de développement des ventes, d'acquisition de nouveaux clients, implique que votre efficacité au téléphone soit à la hauteur de ces exigences.

Cette session sur la vente par téléphone vise précisément cet objectif.

THEMES DEVELOPPES – 2 jours

1. Maîtriser les techniques de communication au téléphone

- Les précautions à prendre avant, pendant et après l'appel
- L'écoute active
- Le choix des mots : les "tabous", les "sésame"

2. Obtenir un rendez-vous

- Comment franchir les barrages
- Comment susciter l'intérêt par une phrase d'accroche percutante
- Le traitement des résistances

3. Recevoir un appel

- La bonne phrase d'accueil
- Comment faire patienter
- Les bonnes questions à poser pour identifier la demande

- Traiter la demande ou l'orienter vers le bon interlocuteur
- Le traitement des litiges, des réclamations
- La prise de commande et la vente additionnelle ou de substitution

4. Émettre un appel

- La préparation et les objectifs de chaque entretien
- Se présenter et annoncer l'objet de l'appel
- Obtenir les informations nécessaires
- Argumenter avec persuasion
- Traiter les objections et conclure

5. Réussir ses relances

- Le "verrouillage" des devis et des offres
- Le traitement de clients non actifs
- L'exploitation d'un mailing
- Le suivi des contacts sur salon



5 quai Comte Lair - 49400 SAUMUR

Tél : 09 61 46 67 49 - Fax: 02 41 38 14 85

Email: info@spgmconsulting.com