



VENDRE ET NEGOCIER AU TELEPHONE

Référence : COVE05

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accrocher et convaincre un client au téléphone
- Maîtriser les techniques de vente et de négociation au téléphone
- Concrétiser ses ventes par téléphone

Public :

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Vendeur
- Commercial
- Assistant commercial
- Télévendeur

Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

Durée :

- 2 jours soit 14 heures

Formations associées :

- Accueil téléphonique
- L'argumentaire qui fait vendre
- La négociation au service de la relation commerciale

Programme :

1^{ère} journée

1 - COMMUNIQUER AU TELEPHONE

- Les spécificités de la communication au téléphone
- Adapter son expression verbale : voix, ton, débit
- Choisir les mots adaptés à la communication par téléphone
- Pratiquer l'écoute active dans un environnement bruyant
- Gérer et utiliser les silences pour renforcer son message

2 - VENDRE AU TELEPHONE

- Réussir les premiers instants en appel entrant/sortant
- Recueillir les informations nécessaires et les attentes du client
- Faire émerger le besoin
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter les objections efficacement
- Présenter son prix avantageusement
- Conclure une vente au téléphone

2^{ème} journée

2 - NEGOCIER AU TELEPHONE

- Diagnostiquer la situation
- Se fixer des objectifs
- Définir une stratégie
- Présenter son offre initiale
- Argumenter et contre-argumenter son offre initiale
- Demander des contreparties pour chaque concession
- Verrouiller et conclure la négociation

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.