REVAL
consulting & training

FORMATION
LA VENTE PAR TÉLÉPHONE

DURÉE
2 jours

OBJECTIFS

- Maitriser les techniques permettant la mise en œuvre d'une démarche commerciale active au téléphone
- Développer son aisance et son efficacité au téléphone
- S'entrainer activement et acquérir les bons réflexes

PUBLIC

Chargé·es de clientèle, assistant·es commercial·es, commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

PROGRAMME

Introduction

- Les nouvelles habitudes de consommation
- Le téléphone comme outil de marketing
- La gestion des émotions

Les étapes de l'appel téléphonique

- L'identification et le motif de l'appel
- Exploration et proposition
- Réponse aux questions et traitement des objections - Proposition recadrée
- Vérification et verrouillage : la prise de congé

La vente au téléphone

- Les attentes du client
- Se mettre in the "customer's shoes" et viser la "customer's satisfaction"
- Engager le processus d'achat
- Saisir, susciter et explorer le besoin
- Les objections
- Faire offre
- Verrouiller la vente

Le processus de communication dans la relation

- Le contenu du message
- Impact du message, image de soi, obstacles
- Les attitudes de base : positives et assertives
- L'écoute
- Sécuriser, valoriser, affilier et être proactif

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Jeux de rôle - Cas pratiques
- Réalisation d'un script téléphonique

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu