

# EFFICACITE COMMERCIALE AU TELEPHONE



**Ce que les participants en retirent :**  
**efficacité et professionnalisme** au téléphone !

## Objectifs

- Optimiser les compétences techniques, relationnelles et organisationnelles des participants pour une utilisation optimale du téléphone
- Développer le sens commercial au téléphone
- Découvrir et expérimenter les techniques du marketing téléphonique

## Contenu

- **Les enjeux d'une utilisation professionnelle efficace du téléphone**
- **L'émission d'appels**
  - Structure de base d'un entretien commercial et d'une « visite téléphonique »
  - La qualification d'une base de données
  - La relance de la clientèle
  - La détection d'opportunités et la prise de rendez-vous
- **Le développement du savoir-faire relationnel et du savoir-être au téléphone**
  - Aspects psychologiques du client
  - Les règles de base de la communication
  - L'art d'établir rapidement une relation de confiance
  - L'écoute efficace
  - L'art de rassurer et de convaincre
- **Les étapes d'une action de marketing téléphonique**
  - Le recueil des informations pour la rédaction de l'argumentaire
  - La rédaction d'un argumentaire
  - Le prétest d'un argumentaire
  - Le relevé des objections prévisibles et de leur traitement
  - Les outils de suivi d'une action de marketing téléphonique

## Méthodologie

- Tous les aspects abordés, y compris dans le volet théorique, le sont au travers d'exercices très pratiques, développés en fonction de la réalité quotidienne de votre entreprise et de vos produits ou services à promouvoir
- Utilisation intensive du téléphone et de l'enregistreur permettant des feedbacks individuels et des réajustements immédiats
- Plan d'action personnel en fin de formation



**Durée de la formation**

1 à 3 jours