

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