

| | |
|--------------|----------------------------|
| Référence | 5-CL-VTEL |
| Durée | 2 jours (14 heures) |
| Éligible CPF | NON |
| Mise à jour | 27/11/2023 |

Vendre et négocier par téléphone



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente
- Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone
- Faire face aux objections sereinement



PUBLIC CONCERNE

Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone



PREREQUIS

Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus



MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.



MODALITES D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Évaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Évaluation formative tout au long de la formation,
- Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés
(délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITE

Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

Aucune

Vendre et négocier par téléphone

PREPARER SON APPEL

- Le dossier client
- L'objectif de l'appel
- L'adaptation de l'argumentaire
- L'environnement physique

PREPARER SA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

- Adapter son expression verbale (ton, débit)
- Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
- Adapter une bonne communication non verbale
- Etre dans un bon état d'esprit
- Préparer son poste de travail

NEGOCIER PAR TELEPHONE ET GAGNER LA VENTE

- Les différentes façons d'annoncer son prix
- Défendre son prix
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

ETRE PERCUTANT AU TELEPHONE

- Capter l'attention de son interlocuteur
- Structurer ses techniques de vente par téléphone
- Mettre en œuvre un argumentaire persuasif
- Savoir défendre sa proposition
- Parer les objections avec délicatesse
- Mettre en avant son prix et le défendre
- Négocier des contreparties
- Obtenir l'engagement de son interlocuteur
- Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence
- Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur

ORGANISER LE SUIVI DE LA VENTE

- Gérer les fichiers clients-prospects
- Programmer les relances
- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer son temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats