

Prospection au téléphone

Pour qui ?

Commerciaux, assistants sédentaires ou chargés de clientèle des secteurs du B to B et de l'industrie.

Objectifs :

Acquérir des techniques commerciales efficaces pour convaincre.
Préparer une argumentation persuasive.
Traiter les objections avec souplesse et sérénité.



© Andres Rodriguez / Fotolia

Programme :

1. Appréhender les spécificités du téléphone

- Dépasser l'effet de surprise et l'absence visuelle
- Dépasser l'effet dérangement pour viser un dialogue
- Organiser son action, préparer son appel
- Se préparer mentalement

2. Franchir les barrages

- Connaître les clefs du succès face aux barrages et au filtrage des standards
- S'en tenir à l'objectif qualifier ou vendre ?
- Respecter son guide d'entretien

3. Convaincre et conclure

- Développer une argumentation ciblée, structurée et factuelle
- Le schéma AIDA et la logique de l'U.S.P.
- Maîtriser l'entretien et avoir l'initiative de la conclusion
- Conclure positivement l'échange

4. De l'objection à la préoccupation

- Garder à l'esprit que l'objection émise n'est pas une fin de non-recevoir
- Accepter d'entendre pour comprendre
- Traiter la préoccupation de façon constructive
- Maîtriser l'entretien de vente

Les + pédagogiques :

- Session animée sur le lieu de travail, ou dans des salles équipées de matériel audio.
- Travaux en groupe / Training individualisé.

Commercial, Marketing et
Distribution