

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Adapter sa démarche de vente par téléphone selon ses points forts. Maîtriser le traitement des objections courantes et soigner la découverte du besoin du client. Consolider son approche.

❖ Profil du participant :

Tout collaborateur amené à optimiser ses performances commerciales par téléphone après avoir déjà pratiqué la télévente

❖ Pré requis :

Maîtriser les fondamentaux de la vente par téléphone

❖ Durée :

1 jour

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

Contenu pédagogique

Savoir évaluer ses performances

Analyser les résultats de sa télévente
Déceler points forts et blocages liés à la démarche
Zoom sur les attitudes et le discours adoptés
Déterminer le profil de son (ses) prospect(s)

Enrichir sa démarche

Déterminer clairement son objectif principal
Affiner sa stratégie de questionnement
Recueillir une information de qualité
Lister, analyser et traiter les objections récurrentes : déceler sa technique la plus maîtrisée

Développer une stratégie commerciale efficace

Analyser les motivations d'achat du client
Maîtriser le traitement des objections : méthodes et pratique
Développer sa capacité à argumenter et à improviser
Être convaincu pour être convaincant

Optimiser son organisation

Adapter son approche en fonction de l'interlocuteur
Qualifier son appel : sélectionner l'information à consigner
Appréhender le suivi de ses résultats

Méthode pédagogique

La formation utilise des méthodes actives et participatives destinées à assurer une certaine progression dans l'apprentissage de nouveaux savoir-faire.

Elle repose également sur des mises en situation de situations professionnelles analysées par les participants et le formateur pour valider les savoir-faire acquis.

L'expérience et la mise en pratique sur le terrain des participants sont prises en compte pour affiner la technique utilisée.

La formation donne lieu à la conception ou l'optimisation d'outils existants (trame, fiche de traitement des objections...).