

Vendre et négocier par téléphone

Référence : 5-CL-VTEL

Durée : 2 Jours

Objectifs

- 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

Prérequis

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

Public

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

Moyens pédagogiques

- Méthode participative et active
- Mise en situation sur cas concrets et jeux de rôles
- Mutualisation et échange de pratiques entre les participants
- Travail en sous groupes
- Support de cours remis à chaque participant
- Formateur/consultant ayant une expérience significative en entreprise sur le métier concerné, et expert en formation avec en moyenne 10 ans d'expérience

Choisir AGINIUS

C'est choisir la **proximité** avec une capacité d'intervention dans 100 villes en France et 45 centres accueillant les interentreprises.

C'est choisir la **compétence** avec plus de 300 experts dans différents domaines : une offre de formation de plus de 400 programmes standards, une élaboration sur mesure de programmes spécifiques en fonction de vos besoins en intraentreprises, une clientèle allant au-delà de 5000 entreprises, administrations et collectivités locales.

C'est choisir un **réseau** assurant une réelle capacité logistique avec plus de 200 salles équipées et une capacité d'accueil avec 2000 stagiaires par jour....

Programme

1. Préparer son appel

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

2. Préparer sa communication par téléphone

- 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

3. Négocier par téléphone 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

4. Etre percutant au téléphone

- Capter l'attention de son interlocuteur
- Structurer ses techniques de vente par téléphone
- Mettre en oeuvre 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

5. 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

Prochaines sessions inter-entreprises

