

//Vendre et négocier par téléphone est aujourd'hui une nécessité. Cette formation, orientée résultats, vous permettra de maîtriser les méthodes spécifiques de la vente par téléphone et de les appliquer lors de simulations d'entretiens enregistrées et analysées en groupes. //

Pour qui ?

n Vendeurs, technico-commerciaux, commerciaux sédentaires, assistantes commerciales et tout collaborateur pouvant être en contact avec des clients ou prospects.

Pour les personnes en charge de la prospection ou de la prise de RDV, il est conseillé de suivre

Détecter les potentiels et prendre des rendez-vous par téléphone (réf. 2974).

Objectifs

- n Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouvelles ventes par l'acquisition de techniques commerciales efficaces.
- n Préparer une argumentation commerciale efficace, formaliser les outils d'aide à la vente : guide d'entretien, fiches d'argumentation.
- n Répondre aux objections en toute confiance et sérénité.

Programme

1_ Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Adapter son expression verbale (ton, débit).
- Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active.

2_ Vendre par téléphone

- Poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés.
- Déterminer les attentes et les motivations du client.
- Développer une argumentation persuasive.
- Traiter les objections avec souplesse.
- Présenter son prix avantageusement.
- Obtenir l'engagement de son interlocuteur.

3_ Négocier et préserver ses marges

- Préparer sa négociation commerciale : objectifs, planchers, niveaux d'exigence.
- Savoir défendre son offre initiale.
- Demander une contrepartie à toute concession.
- Utiliser les techniques de préfermeture.
- Déjouer les pièges des acheteurs.

Pourquoi choisir ce BEST ?

- n **Vous développez votre pratique et gagnez en efficacité commerciale.**
- n **En développant l'écoute active, vous êtes centré sur le client.**
- n **Simulations enregistrées (ou appels réels) analysées** avec le consultant expert pour progresser sur les appels suivants.
- n **Guide d'entretien opérationnel** : chacun bâtit son argumentaire de vente, son guide de réponses

aux objections et ses plans de négociation.

Z Ce qui change en 2010 Z

La formation réserve davantage de temps aux simulations enregistrées. Des entraînements aux techniques de questionnement et d'écoute active.

Le Jeu KESTIO® : la séance "d'entraînement" qui vous apprend à vraiment questionner vos clients.

Cursus recommandé

Dans une vraie logique compétences, nous vous conseillons avant cette formation : **Formation pratique à la vente** (réf. 95), et de l'approfondir avec : **Détecter les potentiels et prendre des rendez-vous par téléphone** (réf. 2974).

2 JOURS

Réf. 93

46 €HT Paris
40 €HT Régions

1020 €HT

Paris

21 jan > 22 jan
18 fév > 19 fév
18 mars > 19 mars
15 avr > 16 avr
6 mai > 7 mai
3 juin > 4 juin
17 juin > 18 juin

15 juil > 16 juil

26 août > 27 août
16 sep > 17 sep
7 oct > 8 oct
28 oct > 29 oct
18 nov > 19 nov
20 déc > 21 déc

Bordeaux

25 mars > 26 mars
28 juin > 29 juin
2 nov > 3 nov
Lille
22 avr > 23 avr
24 juin > 25 juin
14 oct > 15 oct

Lyon

18 mai > 19 mai
23 sep > 24 sep
9 déc > 10 déc

Marseille

25 fév > 26 fév
22 juil > 23 juil
8 nov > 9 nov

Nantes

29 avr > 30 avr
28 juin > 29 juin
2 nov > 3 nov

Toulouse

3 juin > 4 juin
9 sep > 10 sep
2 déc > 3 déc