

VENDRE, NEGOCIER & RELANCES EFFICACES PAR TELEPHONE

Objectifs :

- Acquérir les techniques de vente par téléphone
- Défendre son prix et ses conditions
- Faire des relances efficaces

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Commerciaux ou
Assistants commerciales

Principaux thèmes abordés

L'art du contact commercial qui fait la différence :

- Bâtir son argumentaire
- Savoir adapter son comportement et son argumentaire à la typologie du client
- Savoir se taire pour l'entendre le mieux possible
 - ✓ 80% client – 20% commercial
 - ✓ l'écoute
 - ✓ les outils du dialogue
 - ✓ ...
- Equiper au préalable sa boîte à outils découverte
 - ✓ L'étape de découverte : son objectif
 - ✓ Les différentes façons de questionner et leur impact sur la qualité de la réponse
 - ✓ La boîte à outils du commercial
 - ✓ ...
- Remise en question de la proposition commerciale :
 - ✓ Valoriser les informations propres au contexte client, positionner son entreprise
 - ✓ Défendre sa marge avec sérénité : fuir le rapport de force
 - ✓ L'équilibre prix / avantages / motivations
 - ✓ ...

Suivre ses propositions commerciales dans des relances efficaces

- Objectif : Faire des relances un véritable moment relationnel
- Préparer ses outils : historique contacts, devis, jalons de l'entretien
- Établir le contact avec le décideur, ouvrir le dialogue
- Cerner la position de l'autre
- Capitaliser sur les objections
- Aboutir à un résultat concret
- ...

Consolider la relation commerciale à travers les aléas du quotidien

- Objectif : capitaliser sur tous les événements quels qu'ils soient
- Que sont les situations délicates ?
- Les instrumentaux de la satisfaction, les fondamentaux de l'insatisfaction
- Règles de conduite et étapes du discours qualitatif
- ...

Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation.
- ✓ Ecoute et analyse des appels avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)