

FORMATION
Optimisez vos appels téléphoniques

2 jours

pour être efficace sur les appels entrants et sortants

- prise de rendez-vous
- appel client
- gestion des contacts
- suivi des appels



Sessions 2012 :
19 et 19 juin



PHILIPPE DEMAI CONSULTANT

Stratégie et développement commercial - Formation - Recrutement

06 22 69 08 17 – www.demai.fr – philippe.demai@demai.fr

Optimisez vos appels téléphoniques

Durée

2 jours (14 heures)

Objectif

Améliorer rapidement sa capacité à convaincre et à vendre au téléphone; mettre en oeuvre les meilleures pratiques.

Public visé

Toute personne utilisant le téléphone régulièrement dans l'objectif de vendre et de convaincre. Chefs d'entreprises, commerciaux et responsables commerciaux, attaché(e) commercial(e).

Programme

Préparer la prospection téléphonique

Définir les objectifs, les cibles, les marchés dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise

Identifier les prospects : définir la cible des prospects

Acquérir et qualifier son fichier, segmentation et tests

Préparer son argumentaire

Maîtriser la réponse aux objections

Mettre en place ses outils de suivi

Préparer son entretien téléphonique

Se fixer des objectifs.

Gérer la relation téléphonique

Adopter une attitude positive

Choisir un ton et un rythme adaptés

Travailler son langage et sa communication verbale

Créer son "déroulé d'entretien" (rédiger un questionnaire)

Gérer la relation téléphonique

Passer "les barrages"

Se mettre en phase avec son interlocuteur

Améliorer sa capacité à convaincre et à vendre au téléphone.

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets

Faire face à des situations délicates au téléphone

Gérer les moments de stress

Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse

Créer sa charte "qualité"

Se fixer des objectifs de progression

Mesurer le résultat

Les + de la formation

Savoir se présenter en moins de 2 minutes

Créer un argumentaire téléphonique

Quiz show (restitution des acquis)

Simulation entretien de vente / jeu de rôle (training)