

Argumenter pour convaincre

Détail de la formation

Objectifs : Élaborer les arguments et les réponses aux objections.

Le groupe classe est assez réduit, permettant une cohésion et un apprentissage optimums.

Vous allez en apprendre sur les thèmes suivants : négociations avec les grandes surfaces, organisation territoriale des ventes et localisation de points de vente indispensables dans le secteur technique de Marketing pour pouvoir améliorer vos performances.

Programme Argumenter pour convaincre

Les spécificités de la communication par téléphone

Les principes de communication.

- L'adaptation du ton et du rythme verbal.
- Le vocabulaire approprié.
- L'écoute.

Le plan d'appel.

- Structurer les étapes d'un appel sortant.
- Franchir les barrages.
- Passer les standards.
- Quelques échappatoires pour mieux éviter les barrages.

Obtenir l'attention du décideur

- La phrase d'accroche.
- La personnalisation du contact.

L'argumentation

- L'argumentation convaincante choisir ses arguments.
- Présenter son offre de façon claire.
- Repérer les signaux d'achat ou les freins d'achat.
- Présenter son prix les spécificités de la communication par téléphone.

➤ Les principes de communication

Les objections

- Comprendre les raisons de l'objection.
- L'arrivée des objections dans la négociation.
- Mesurer le bienfondé de l'objection vraie ou fausse objection.
- Déterminer le poids des objections.
- Établir la liste des objections.
- Formaliser des exemples de réponse.
- L'objection prix : les différentes techniques de réfutation.

La conclusion

- Savoir quand et comment conclure.
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client.