

## **Vendre au téléphone**

### **Détail de la formation**

Objectifs : Maîtriser les outils et techniques pour gagner en efficacité dans la communication au téléphone. Savoir traiter les appels difficiles. Faire du téléphone un instrument performant et efficace. Le groupe classe est assez réduit, permettant une cohésion et un apprentissage optimisés. Vous en saurez beaucoup plus sur négociations avec les grandes surfaces.

### **Programme Vendre au téléphone**

#### Contenu de la formation

- Les particularités du téléphone comme outil de prospection de télémarketing.
- Les barrières téléphoniques pour atteindre le décideur.
- La qualification de l'entreprise.
- L'argumentaire de prise de rendez-vous.
- Les objections au téléphone.
- La prise de rendez-vous.

Travaux pratiques en alternance de contenu théorique et d'exercices pratiques sous forme de jeux de rôle.

#### **L'objectif de la prospection téléphonique. & L'objectif des prospects qui reçoivent l'appel.**

- Les contraintes du téléphone.
- Le passage du standard/de la secrétaire pour atteindre le décideur.
- La qualification de l'entreprise, la prise de contact avec le décideur.
- Qualification et prise de rendez-vous.
- Le questionnaire de qualification.
- Les qualités d'un bon argumentaire afin d'obtenir un rendez-vous.
- Relancer pour obtenir le rendez-vous.
- Les erreurs à éviter dans l'argumentation.
- La clé pour pallier les objections téléphoniques.
- Parer efficacement les objections.
- La proposition du rendez-vous, le vocabulaire et le ton à employer.
- Les mots à éviter.