

Vendre et négocier par Téléphone

Détail de la formation

Public :

Personne chargée de la clientèle ayant pour objectif de développer ses ventes et faire le suivi de ses clients par téléphone.

Objectifs :

- Améliorer la productivité de son portefeuille clients.
- Concilier son savoir technique avec son savoir-faire et son savoir-être.
- Développer son charisme commercial pour mieux gérer les situations avec les clients.

Avantages :

Vous mettrez à jour vos connaissances en négociations et vous connaîtrez une nette amélioration dans vos compétences actuelles.

Programme Vendre et négocier par téléphone

Mieux se connaître pour mieux vendre

- Identifier son profil commercial et relationnel.
- Quels sont mes atouts à renforcer et à privilégier dans ma communication
- Quelle est mon efficacité commerciale pour faire passer mes messages.
- Comment renforcer mon impact auprès de mon client.

Comment développer des relations saines et durables.

- Les trois types de ventes prospection, fidélisation, reconquête.
- Améliorer son savoir-faire commercial.
- Passer les barrages secrétaires.

Pratiquer les trois outils de l'entretien commercial :

Écouter activement, questionner, reformuler.

- Maîtriser l'art du silence.
- Argumenter auprès de son client, en fonction de ses objectifs et de ses motivations.
- Quand et comment conclure une affaire.

Améliorer son savoir-être et développer son leadership commercial

- Tirer profit de sa voix pour rassurer ou éveiller l'intérêt.
- Employer que les mots positifs.
- Ne pas confondre convivialité et familiarité.
- Gérer les relations agressives et difficiles.
- Traiter les réclamations.

Travail en sous-groupes avec mises en situation : jeux de rôles.