

Durée 1 jour

(7 heures)

Objectifs

Maîtriser les techniques de vente par téléphone en appel sortant. Développer son aisance au téléphone. S'entraîner activement et acquérir les bons réflexes.

Prérequis

Assistants commerciales, téléconseillers, commerciaux débutant dans la fonction.

Moyens pédagogiques

Formation 100 % pratique pour maîtriser les techniques d'approche, de présentation et d'argumentation

PARCOURS PEDAGOGIQUE

Aborder positivement le téléphone

- › 2 phases
- › Diagnostiquer son attitude au téléphone
- › La communication au téléphone : la voix, les mots, le débit, les pauses, le sourire...
- › Les mots à éviter

Atelier : autodiagnostic de son comportement au téléphone

Préparer l'entretien téléphonique

- › Les 4 règles d'or
- › Les différentes phases de l'entretien téléphonique
- › Rédiger un argumentaire adapté

Atelier : élaboration d'une fiche d'entretien

Passer les barrages

- › La standardiste
- › Le secrétariat

Traiter les objections

- › Vraie ou fausse objection ?
- › Objections simples et difficiles
- › Arguments et réponses

Scénario d'une prise de rendez-vous

- › Exemples et mises en situation téléphoniques