

Performance commerciale  
Ref. VT

## Vendre par téléphone



### Objectifs

- Appliquer dans son quotidien les 7 étapes de la vente par téléphone :
  - Préparer son entretien en fonction de son client et de la situation.
  - Réussir à créer dès les premiers instants un bon contact avec son client pour le mettre en confiance.
  - Développer un questionnement efficace pour qualifier ses besoins (explicites et implicites).
  - Cibler son argumentation en s'adaptant aux besoins évoqués.
  - Adopter une attitude d'ouverture face aux objections et savoir y répondre efficacement.
  - Faire un « closing » performant en positivisant l'entretien qu'elle qu'en soit l'issue.
  - Suivre, rappeler et relancer ses clients pour marquer son professionnalisme.

### Pédagogie

- La formation offre un enchaînement de réflexion collective, d'échanges de bonnes pratiques, de mises en situation et de conseils concrets.
- 60% de la formation est composée d'exercices pratiques permettant d'appliquer les techniques travaillées.
- Toutes les mises en situation viennent de cas réels apportés par les participants pour plus de réalisme dans les mises en situation.
- Favoriser l'échange et le partage d'expériences avec travail en sous-groupe.

### Public concerné

- Tout collaborateur.

### Préparation

- 3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



### Et ensuite..., en option

- Suivi en situation :
- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
  - Ou 2 heures d'entretien en face à face

### Programme

- **Préparer son entretien en fonction de son client**
  - Faire le vide pour aborder chaque appel comme le premier.
  - Être pro-actif pour un appel sortant :
    - ✓ Prévoir sa phrase d'accroche
    - ✓ Anticiper les questions et objections de vos clients
    - ✓ Prévoir des réponses ou solutions appropriées.
- **Réussir à créer dès la première minute un bon contact avec son client**
  - Savoir se présenter en étant compris du premier coup par son interlocuteur.
  - Formuler sa phrase d'accroche en appel sortant.
  - Avoir une voix de D.I.V.A (Débit Intonation Volume Articulation) pour créer une relation de confiance.
- **Développer un questionnement efficace pour qualifier ses besoins (explicites et implicites)**
  - Bien identifier son interlocuteur et le décideur.
  - Comprendre chaque besoin client avec de questions ouvertes pertinentes.
  - Suivre une trame de questionnement pour récupérer toutes les informations utiles.
  - Bien écouter et noter les réponses apportées pour pouvoir s'y adapter.
  - Repérer les besoins de votre client à travers la grille S.O.N.C.A.S (Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie).
- **Cibler son argumentation en s'adaptant aux besoins évoqués**
  - Répondre précisément aux questions des interlocuteurs de manière synthétique.
  - S'appuyer sur une argumentation personnalisée avec la méthode C.A.B. (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices) tout en restant concis.
  - Se montrer convaincant et persuasif pour emporter l'adhésion.
- **Adopter une attitude d'ouverture face aux objections et savoir y répondre efficacement**
  - Utiliser la valse à 4 temps pour bien répondre aux objections.
  - Travailler sur les réponses adaptées aux différentes questions et objections clients.
  - Se focaliser sur la valeur ajoutée de sa proposition plus que sur son prix.
- **Faire un « closing » performant en positivisant l'entretien qu'elle qu'en soit l'issue**
  - Finaliser puis reformuler synthétiquement votre accord.
- **Suivre, rappeler ou relancer ses clients pour marquer son professionnalisme**
  - S'organiser pour bien effectuer le suivi nécessaire.
  - Savoir relancer efficacement ses clients.

### Prérequis

- Aucun.