

PROSPECTER ET VENDRE PAR TELEPHONE

Comment faire du téléphone un allié de développement de notre chiffre d'affaire ?
Avec ce programme, pratiquez des méthodes opérationnelles pour réussir à vendre plus, grâce au téléphone.

Objectifs :

- Savoir préparer et planifier sa prospection par téléphone
- Pratiquer un questionnement qui suscite la curiosité au téléphone
- Construire un argumentaire convaincant adapté aux profils des interlocuteurs
- Utiliser les techniques de persuasion et de conclusion pour mieux vendre au téléphone

Public : Ce programme s'adresse aux commerciaux sédentaires et à toute personne en situation de vente à distance, qui souhaite améliorer ses résultats grâce à des techniques opérationnelles de vente par téléphone.

Prérequis : Etre en situation de vente à distance

Durée : 2 jours – 14 heures

PROGRAMME

Document adressé en amont : Les règles de base d'une prospection efficace

Préparer et planifier la prospection téléphonique

- Les marchés cibles
- La qualification des contacts – avec ou sans réseaux sociaux
- La fiche contact et la méthode SONCAS pour faciliter le suivi
- Le tableau de suivi des appels : construction ou amélioration

Training : Exercices en sous-groupes : les qualités d'un vendeur par téléphone
Identifier les marchés cibles
Trame de questionnement pour qualifier ses contacts
Mise en place d'une fiche contact-type et du tableau de suivi des appels



Construire le Storyboard de l'argumentaire

- Les points forts / limites de mon offre et ceux de la concurrence
- L'argumentaire « Bénéfice client » avec la méthode CAB
- Les objections les plus courantes
- Storyboard : les différents scénarios possibles de l'appel

Training : Construction du Storyboard de l'argumentaire : sur le principe de « l'entretien de vente dont vous êtes le héros », les participants identifient la structure de chaque scénario possible d'un entretien téléphonique, en considérant toutes les objections possibles

Communiquer en ouvrant le dialogue

- Le schéma de la communication : questionnement, reformulation, écoute active
- Les barrages de l'accueil
- L'assertivité
- Le pitch pour susciter l'intérêt

Training : Jeux de rôles et mises en situations d'entretiens téléphoniques : le pitch d'accroche
Entraînements intensifs au questionnement, écoute active et reformulation

Argumenter et vendre au téléphone

- Le questionnement de formulation des besoins
- Les argumentaires ciblés aux besoins exprimés
- Le traitement des objections
- Le Storytelling et les preuves pour vendre le bénéfice client

Training : Entraînements intensifs à l'entretien de vente orienté Storytelling
Gérer les objections en donnant des preuves

Négocier au téléphone

- Préparer la négociation
- Présenter le prix initial de l'offre
- Les contreparties aux concessions accordées
- Les techniques de conclusion

Training : Préparer le négociable et le non-négociable, les contreparties
Entraînements intensifs à la négociation finale et à la conclusion de l'affaire



360 COMPÉTENCES · MBR
Notre mission, votre réussite

Moyens pédagogiques :

- Tous les exercices seront mis en place et animés en coaching stop&go en lien avec la situation concrète et quotidienne des participants, en sur-mesure d'après vos attentes.
- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Travaux en groupes et en sous-groupes
- Applications pratiques propres aux cas réels et situations vécus par les stagiaires

Modalités de validation des acquis :

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation