Vendre efficacement par téléphone

Modalité : Présentiel

Durée : 1 jour (7 h)

Tarif : 1 600 € HT

Effectif : 12 participants maximum

Délai d'accès : Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les étapes d'appels entrants et sortants auprès de vos clients
- Réussir vos appels entrants et sortants auprès de vos clients
- Mettre en application les étapes de vos appels entrants et sortants auprès de vos clients

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les trames des appels entrants et sortants auprès de vos clients
- Comprendre les spécificités des appels entrants et sortants auprès de vos clients
- Acquérir les réflexes pour réussir vos appels entrants et sortants auprès de vos clients

PUBLIC VISÉ

- Tout public

PRÉREQUIS

Aucun

CONTENU DÉTAILLÉ

Présenter les trames appels sortants et entrants

- La trame de l'appel entrant
- La trame de l'appel sortant
- Les enjeux du respect de la trame

Maitriser la présentation

- Quel pitch de présentation ?
- La présentation

Les spécificités de l'appel entrant

- La reformulation

Les spécificités de l'appel sortant

- Quel alibi ?
- Sur quoi s'appuyer pour réaliser une accroche percutante ?
- L'accroche

Maitriser la découverte

- Les facteurs qui contribuent à réussir la découverte

- La découverte

Maitriser l’argumentation

- Les facteurs qui contribuent à réussir l’argumentation
- L’argumentation

Maitriser le traitement des objections

- Les facteurs qui contribuent à réussir le traitement d’une objection
- Le traitement des objections

Maîtriser la recommandation

- Les facteurs d’une recommandation réussie
- La formulation d’une recommandation réussie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse handicap@changingup.fr. Référent handicap : Marc Fazio.

MOYENS ET INSCRIPTION

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.