

Mieux vendre par téléphone

Marketing - Vente

🕒 DURÉE

14 heures soit 2 jours

💰 TARIFS

Inter entreprises : 770€ net de TVA
Intra entreprises : nous contacter

👤 PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

Partenaires



Objectifs

Vente des produits, suivi du client promouvoir des produits, prospection, gestion du temps, ne plus subir mais agir, multiplier les contacts, être à l'écoute, provoquer pour réagir immédiatement...

Programme

La vente par téléphone n'est pas la prise d'ordres, ni de commandes par téléphone mais bel et bien **un acte commercial** avec ses règles et sa méthodologie.

La vente par téléphone permet l'élaboration et la mise à jour de base de données téléphoniques.

Le téléphone : un enjeu pour l'entreprise

- Un outil performant à condition de bien le maîtriser.

Objectif et avantages de la télévente

Organisation de la télévente

- L'environnement.
- Le poste de travail.
- Les documents.

La méthodologie

- Accueil.
- Découverte.
- Argumentaire.
- Objections.
- Commandes.
- Prise de congé.

Les outils




- Les attitudes.
- La voix.
- L'écoute et les questions.

La base de données



- Objectifs de la base.
- La création.
- L'utilisation.
- La mise à jour.

Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, cas pratiques

-  Démarches déductives et inductives
-  Mises en situations
-  Individualisation de la formation

Evaluation

-  Évaluations modulaires
-  Attestation de formation