



La prospection par téléphone

Formation professionnelle continue, DIF

● Objectifs

- Connaître les différentes applications du téléphone
- Apprivoiser l'outil
- Avoir un argumentaire efficace

● Public concerné

Les téléconseillers et télévendeurs

● Programme

• Introduction

- le téléphone outil marketing
- les avantages et inconvénients

• Conseils techniques pour bien utiliser le téléphone

- L'élocution, le travail de la voix
- La préparation et l'argumentation
- L'attitude physique et l'état d'esprit
- L'écoute
- La gestion de son temps de prospection

• Joindre vos prospects

- Connaître la psychologie, l'état d'esprit de votre interlocuteur
- Les 5 étapes de la prise de contact
- L'angoisse du premier coup de fil

• L'argumentaire de vente

- Règles d'ordre général
- Bâtir son argumentaire

• Le traitement des objections

- Les différents types d'objections
- Jeux de questions-réponses
- La reformulation

• La négociation

- Le comportement du vendeur lors de la négociation
- La présentation du prix
- Cas particuliers de l'objection prix

• Savoir gérer l'échec

- Contrôler ses émotions et son stress
- Gérer l'agressivité des clients
- Garder une attitude positive

• Les conclusions de la vente

- Détecter les signaux d'achat du client
- Conclure la vente
- Savoir prendre congé

● Méthodes pédagogiques

La méthode d'intervention consiste à faire participer les candidats qui doivent se sentir impliqués dans leur stage. Elle consiste en une alternance :

- D'apports théoriques
- D'exercices pratiques en groupe et en individuel
- De débriefings personnalisés

Un support pédagogique sera remis à chaque participant

● Modalités de la formation

Durée totale : 3 jours (21 h) **Formule** : intra ou inter au sein de Sully Formation **Effectif** : 8 à 10 participants maximum.

Renseignements et inscriptions :

Pierre-Yves ARRICELLI : 04 91 94 57 48 ou 44
06 14 57 59 84

Prix :

1 200 € TTC (organisme de formation
non soumis à TVA)

Mail : parricelli@sully-educ.fr