

DEVELOPPER LA VENTE CONSEIL EN APPEL SORTANT

efficrm
l'excellence client

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR046

BENEFICES

- Lever les éventuels freins psychologiques à la vente par téléphone en appel sortant
- Adopter les bonnes attitudes et les techniques de rebond, d'argumentation et de réponse aux objections
- Ancrer les pratiques dans le quotidien

PROGRAMME

La posture de vente

- ✓ Adapter son discours et son attitude aux motivations et attentes des clients
- ✓ Levée les freins psychologiques
- ✓ Maîtriser les étapes de la vente-conseil :
 - ▶ Les attitudes à adopter (empathie, sourire, voix)
 - ▶ Le discours positif (questionnements, argumentation, validation...)
 - ▶ Faire preuve de proactivité et anticiper
 - ▶ Traitement des objections et rebond commercial
 - ▶ Validation
 - ▶ Conclusion

Les techniques

- ✓ Techniques pour capter l'intérêt
- ✓ Techniques pour présenter son offre (CAB, SONCAS...)
- ✓ Les techniques pour obtenir l'accord
- ✓ Le traitement des objections

Mises en pratique sur appels réels au poste

- ✓ Exercices, simulations

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ exercices pratiques

PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui souhaite optimiser son attitude et son discours au téléphone pour faire de la vente conseil en appels sortants

PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ Techniques de communication orale
- ✓ La Relation Clients d'Excellence

Les  d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel spécialiste de la Relation Clients