

Prendre des rendez-vous qualifiés et vendre par téléphone

Développement commercial -

Objectifs :

- Prendre des rendez-vous qualifiés en nombre.
- Argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur.

Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

- Assistant(e) commercial(e), commercial(e) sédentaire ou itinérant(e).

Effectifs :

- L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

- Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce, de la vente et de la relation client.
- Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

700 €
Net de taxe par personne

T3 RDVQUAVENTEL 19-E23

 2 jours, soit 14 heures

 Formation avec mobile learning intégré

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

1. Préparer son entretien

- Construire/optimiser son fichier de prospection.
- Construire son pitch commercial.
- Construire son argumentaire.
- Maîtriser le vocabulaire commercial.
- Faire tomber ses propres à priori.
- Préparer le ton de voix, le phrasé.

2. Maîtriser les étapes de l'entretien au téléphone

Les comportements gagnants du vendeur par téléphone.
Identifier rapidement la typologie de mon client.
Comprendre le processus de prise de décision du client et convaincre.
Passer les barrages (accueil, secrétaire, ...).
L'ice-breaker (créer un climat de confiance).
Écouter.
Évaluer.
Argumenter.
Convaincre.
Proposer.
Gérer les objections.
Conclure.

3. Générer des ventes additionnelles

Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale.
Connaître ses clients : historique, retour d'informations.
Détecter le moment opportun pour proposer.

4. Utiliser les outils adaptés

L'argumentaire de vente, les arguments commerciaux.
La fiche contact.
Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client).
Les outils de mesure et d'analyse des résultats.

5. Relancer avec efficacité

Organiser et planifier ses relances.
Acquérir les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone.
Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses.
Débriefing ses appels.
Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès.
Rebondir après une vente difficile.
Mettre en place un process gagnant.
Rester positif et persévérer.

6. Les bonnes pratiques

L'organisation de la prospection (Plage horaire, Durée, Isolement, Pause).
Le suivi de prospection.
Valoriser ses réussites.



Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés : apports théoriques, applications sur des cas, exercices pratiques, partages d'expérience.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié "*Préparation et prise de contact*" accessible en ligne pendant 2 mois.

L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.

L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires



LES OFFRES
D'ACTIVITÉS ADHES-ALPHAS



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre
des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



n° 000 743 4

