

Les techniques du téléphone

Durée : 14 heures soit 2 journées

Public concerné

- ❖ Commercial itinérant
- ❖ Commercial sédentaire
- ❖ Assistante commerciale

Objectif de la formation

- ❖ Structurer un entretien
- ❖ Prendre des rendez-vous qualifiés
- ❖ Savoir se vendre ou vendre par téléphone

Pré requis

Aucun

Méthode et Pédagogie

- Test d'autodiagnostic
- Apports théoriques
- Etude de cas pratique
- Jeux de rôles et vidéo

Moyens d'évaluations

- QCM (Questionnaire à choix multiples)
- Observations sur cas réels

Animateur

Formateur qualifié

Contenu de la formation

La préparation du plan de phoning

- ❖ Avoir un fichier cible global
- ❖ Qualifier le fichier cible
- ❖ La fiche de qualification
- ❖ Définir un scénario de phoning standard
- ❖ Lister les arguments
- ❖ Lister les objections potentielles
- ❖ Lister les contre objections
- ❖ Lister des phases d'accords possibles

L'action

L'approche psychologique

- ❖ Votre état psychologique, que faire ?
- ❖ Etat psychologique de votre interlocuteur, conséquences
- ❖ La communication téléphonique
- ❖ Comment s'adapter à l'interlocuteur ?
- ❖ Le contexte de votre vie privée
- ❖ L'attitude à adopter

L'appel

- ❖ Présentation
- ❖ Objet de l'appel
- ❖ Le but de l'appel
- ❖ Identifier un besoin
- ❖ Les objections
- ❖ Après avoir fixé le rendez-vous
- ❖ Après l'appel
- ❖ Renseigner la fiche de qualification
- ❖ Tableau de suivi des relances

L'atelier

- ❖ Mise en situation
- ❖ Jeux de rôles à la caméra
- ❖ Phoning opérationnel

*Le téléphone est un outil stratégique incontournable.
Beaucoup de professionnels l'utilisent au même niveau qu'un particulier.....
Je parle et il va me répondre. Quel gâchis !
Apprenez à structurer un message et gardez ainsi le contrôle de la situation.*

