

Public concerné

Toute personne ayant pour mission de prospecter, d'obtenir un rendez-vous, de vendre (faire acheter) un produit ou un service, au téléphone.

Objectifs

- Etre plus à l'aise en prospection téléphonique et en télévente
- Savoir rédiger un argumentaire performant qui mette en valeur la notoriété de la société et les points forts du produit ou du service
- Connaître les techniques pour obtenir un rendez-vous, aborder les relances avec plus de facilité et d'assurance et vendre (faire acheter),
- Obtenir plus de résultats

Méthodes et supports pédagogiques

- Méthode active et participative
- Pédagogie à cerveau total
- Respect de l'individu et de ses aptitudes
- Apports théoriques
- Exercices pratiques, mises en situation, tests, drill (acquisition des automatismes), PowerPoint, coaching

Modalités d'évaluation

Evaluation en mise en situation, jeu de rôle : coaching.

Debriefings réguliers, en cours et en fin de journée : compte rendu des nouvelles connaissances acquises.

Débriefing en début de chaque journée pour évaluer les acquis et les mises en pratique durant l'intervalle entre deux journées de formation.

En fin de stage : évaluation écrite (QUIZ ou autre) et évaluation orale (mise en situation).

Durée

2 jours

Lieu de la formation :

51 Boulevard de Courcelles
75008 Paris
Métro Courcelles (ligne 2)
Tel : 01 44 40 09 49
contact@syproinfo.fr
www.syproinfo.com

■ TELEVENTE

PRÉPARATION DE L'APPEL :

comment se préparer

DÉVELOPPEMENT DE LA MÉTHODE DES 4 C (CONTACT - CONNAÎTRE - CONVAINCRE - CONCLURE)

LA PRISE DE CONTACT :

Se présenter, l'entrée en matière
Créer un climat de confiance, faire preuve d'empathie
Passer les barrages (de la secrétaire, par ex.)

LA RECHERCHE DES BESOINS DU CLIENT :

La façon de parler (vocabulaire professionnel et choix des mots positifs)
Savoir écouter : l'écoute active, les qualités d'écoute
Les différents types de questions
Le SONCAS (découverte psychologique du client)
La reformulation, la prise de notes

L'ARGUMENTATION :

Comment créer un argumentaire
Savoir argumenter avec conviction et adapter son argumentation
Créer un climat d'urgence

LA GESTION DES OBJECTIONS :

Les différents types d'objections
Savoir rebondir sur l'objection
Isoler l'objection et qualifier le client

CONCLURE POSITIVEMENT ET FIDÉLISER :

Les différentes méthodes de conclusion de la vente, l'alternative

LA PRISE DE CONGÉ :

Savoir raccrocher : qui prend l'initiative ? Quand et comment procéder ?
Comment fidéliser et préparer la relance

L'ANALYSE DE L'ENTRETIEN :

Comment analyser positivement l'entretien
Comment continuer à progresser et tirer des leçons des échecs

SYPRO Informatique

51 Boulevard de Courcelles

75008 PARIS

Tél : 01.44.40.09.49

Fax : 01.44.40.08.43

contact@syproinfo.fr

www.syproinfo.com

N° d'Organisme de formation :

11 75 44345 75

Siret : 451 466 890 00030

Code APE : 8559A

TVA Intracommunautaire :

FR61 451 466 890

