



> COMMERCIAL PROSPECTER ET FIDÉLISER SES CLIENTS PAR TÉLÉPHONE

PUBLIC

Toute personne amenée à réaliser du développement, de la prise de rendez-vous et de la fidélisation client par téléphone : commerciaux, assistantes commerciales.
Pré-requis : Maîtriser les bases de la relation client.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire devra être capable de :

- Fidéliser via des techniques de ventes performantes
- S'approprier les techniques commerciales par téléphone pour accroître le courant d'affaires : maîtriser le processus de vente, décrocher des rendez-vous, adapter son argumentaire pour proposer ses produits, réaliser des relances efficaces, gérer les objections de façon optimale
- Créer une relation favorable avec les clients au téléphone

DURÉE

2 jours.

CONTENU

Découvrir le processus de vente

- La qualification
- Proposer, négocier, argumenter, convaincre
- La stratégie pour vendre plus

Préparer son phoning commercial

- Constituer une documentation commerciale
- Qualifier sa base de données
- Bâtir un argumentaire
- Préparer sa stratégie : enjeux, objectifs, argumentaire, forces et faiblesses de son entreprise et de ses offres, limites de la négociation, scénarii d'entretien
- Le traitement des objections et l'atout ténacité

La prise de contact

- Se présenter, avoir une accroche percutante
- Passer les éventuels barrages

Réaliser son entretien téléphonique

- La découverte (écoute, questions, reformulation)
- Mises en situations pour obtenir des rendez-vous utiles
- Se remotiver face à un appel non abouti

Conclure efficacement

- Qualifier sa prise de rendez-vous
- Renforcer l'envie du prospect
- Annoncer les points de suivi
- Créer un climat positif favorable à la commercialisation
- Réussir sa prise de congés

Devenir acteur de fidélisation pour l'entreprise

- Formaliser les informations recueillies sur le prospect
- Planifier ses relances et suivre les résultats

VOS CONTACTS

02 99 52 54 52 (35)
02 97 76 00 55 (56)
02 96 58 69 86 (22 et 29)

DATES ET TARIFS

Calendrier actualisé en ligne ou format papier sur demande

LIEUX

Brest, Lorient, Quimper, Redon, Rennes, Saint-Brieuc

VALIDATION

Remise d'une attestation de compétences.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles.

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Formation pratique et concrète :
Co-construction de l'argumentaire.
Trainings et jeux de rôle.
Incitation des participants à se mettre « dans la peau du client » pour mieux comprendre les besoins, l'impact de l'image et des premières impressions.
Mises en situation inspirées de cas concrets en lien avec la réalité des apprenants.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

Etablissement d'un plan d'action individualisé pour chaque stagiaire