



Le développement commercial au téléphone

Objectifs

Donner les clés d'organisation et de comportements adaptés à la vente aux Grands comptes ou en situations complexes.

- Comprendre les mécanismes des ventes complexes
- Identifier et mettre en oeuvre les stratégies adaptées
- Améliorer l'efficacité des actions engagées

Contenu

Savoir communiquer au téléphone :

- Les bons comportements : sourire, écouter, personnaliser
- Les règles essentielles de la communication
- Les formulations gagnantes
- Maîtriser et alterner l'empathie et la projection

Préparer son action:

- Les différents types d'appel
- Définir son objectif
- Préparation matérielle et psychologique

L'entretien commercial au téléphone :

- Créer le contact
- Passer les barrages
- Contacter le bon interlocuteur
- Oser repartir en découverte client
- Proposer des solutions par une argumentation efficace
- Lever les résistances
- Conclure son entretien en fonction de son objectif

Pédagogie

Ce stage alterne, apports théorique et exercices pratiques (appels simulés – Travail en mini groupes).

Remise du Guide des bonnes pratiques au téléphone.

Un Plan d'Engagement Personnel et de Suivi est bâti avec le consultant pour guider la mise en oeuvre des techniques au quotidien.

Public

Toute personne utilisant le téléphone pour le développement de comptes clients.

Durée

2 jours

Animation

intra-entreprise
Inter-entreprises

Contact

Tél. 01 49 69 47 00
Email : infos@b-flower.com
www.b-flower.com

Nombre maximum de participants : 9



Le + de ce stage :
le guide des bonnes pratiques
au téléphone