



Vendre et négocier par téléphone

Mise à jour janv. 2023

Durée : 2 jours - 14 heures

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouveaux contrats grâce à de bonnes techniques de vente
- Pratiquer et être à l'aise avec les outils de vente au téléphone
- Faire face aux objections sereinement

PRÉREQUIS

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation est un plus

PARTICIPANTS

- Toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Évaluation formative tout au long de la formation
- Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants recevront une convocation avec lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

ACCESSIBILITÉ

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur l'ensemble de nos formations. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous invitons à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

Programme de formation

Préparer son appel

- Le dossier client
- L'objectif de l'appel
- L'adaptation de l'argumentaire
- L'environnement physique

Préparer sa communication par téléphone

- Adapter son expression verbale (ton, débit)
- Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
- Adapter une bonne communication non verbale
- Etre dans un bon état d'esprit
- Préparer son poste de travail

Négocier par téléphone et gagner la vente

- Les différentes façons d'annoncer son prix
- Défendre son prix
- Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
- Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables

Etre percutant au téléphone

- Capter l'attention de son interlocuteur
- Structurer ses techniques de vente par téléphone
- Mettre en œuvre un argumentaire persuasif
- Savoir défendre sa proposition
- Parer les objections avec délicatesse
- Mettre en avant son prix et le défendre
- Négocier des contreparties
- Obtenir l'engagement de son interlocuteur
- Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence
- Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur

Organiser le suivi de la vente

- Gérer les fichiers clients-prospects
- Programmer les relances
- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer son temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats