



Pratique de la vente par téléphone / à distance



02.46.56.60.90



formation@pharmelis.com

Objectifs pédagogiques

- Réussir un premier bon contact
- Suivre les 4 étapes de la vente par téléphone
- Ecouter et reformuler
- Débattre et échanger
- Maîtriser l'entretien et conclure

Public concerné

Vendeur, ingénieur commercial, technico-commercial, attaché commercial, nouveaux dans leur fonction et voulant développer une maîtrise totale de leur métier et/ou souhaitant consolider et enrichir son savoir-faire commercial. Toute personne appelée à évoluer vers une fonction commerciale.

Bénéfices

Les méthodes adaptées à votre style de vente personnalisé par un questionnaire ciblé, permet aux participants de structurer et anticiper leurs approches clients.

Nombreuses mises en situation : entraînement sur des cas concrets et construction de son guide d'entretien pour être à l'aise dans toutes les situations même les plus difficiles.

Fiche Pratique



Durée
2 jours



Lieux
Paris – Boulogne
Chartres
Autres lieux sur demande



Effectif
3 à 8 participants
Formations de groupe en intra sur demande



Coût
1200 € H.T. par participant
Devis sur demande pour toute formation sur mesure

Découvrez nos autres formations dans la rubrique
« Management » sur www.pharmelis.com

Programme

Préalable

Test du potentiel commercial

Jour 1 :

Savoir réussir un premier bon contact

- Les principales difficultés de l'outil à distance
- Les réponses à apporter
- Donner une image chaleureuse
- Sa place dans la relation
- Identifier les limites pour une relation sereine

Savoir suivre les 4 étapes de la vente par téléphone/
physique

- Contacter le client
- Créer un climat de confiance
- Les différentes situations de contact
- Comprendre le besoin du client : l'écoute active
- Conduire un dialogue efficace
- Convaincre le client
- Les 8 règles d'or pour conduire son argumentation
- Le passage du prix
- Conclure la vente : atteinte de l'objectif et conclusion

Savoir écouter et reformuler

- Ecouter c'est communiquer
- Poser les bonnes questions
- Utiliser les techniques-clés
- Reformuler et comprendre
- Identifier ses attitudes naturelles d'écoute
- Reformuler et questionner

Jour 2 :

Savoir débattre et échanger

- Gérer les échanges
- Savoir poser les règles du jeu
- Savoir accueillir les questions, recentrer, relancer
- Repérer les "expressions qui tuent" et les gagnantes
- Faire face à des situations difficiles
- La non disponibilité, le mécontentement, l'agressivité
- La méthode pour désamorcer l'agressivité

Savoir maîtriser l'entretien et conclure

- Prévoir les objections et anticiper les réfutations
- Recenser les objections tangibles
- Savoir répondre aux objections et orienter l'entretien
- Accompagner vers la conclusion
- Percevoir et traiter les hésitations
- Prévoir une suite après la conclusion