

# Prospecter et vendre par téléphone

## Objectifs :

Améliorer sa capacité à convaincre et concrétiser de nouvelles ventes par l'acquisition de techniques efficaces  
 Préparer une argumentation efficace, formaliser les outils d'aide à la vente : guide d'entretien, fiches d'argumentation  
 Répondre aux objections en toute confiance et sérénité  
 Savoir traiter commercialement les appels difficiles  
 Faire du téléphone un instrument performant au service de l'action commerciale

## Programme :

### **Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone**

- ✓ Adapter son expression verbale (ton, débit)
- ✓ Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
- ✓ De la prise de RDV jusqu'à la relance : envoi de la documentation, impact du conseil par téléphone, l'efficacité du suivi de la relation à distance

### **Être le meilleur ambassadeur des produits ou services de son entreprise**

- ✓ Trouver le juste milieu entre l'empathie et l'excès de zèle
- ✓ Utiliser les expressions et mots positifs qui contribuent à une image de marque positive et active

### **Les barrages pour atteindre le décideur**

- ✓ Le passage du standard/de la secrétaire
- ✓ Les astuces pour atteindre malgré tout le décideur

### **La qualification de l'entreprise**

- ✓ La prise de contact avec le décideur
- ✓ Qualification et prise de rendez-vous
- ✓ Le questionnaire de qualification

### **Vendre par téléphone**

- ✓ Poser les bonnes questions pour recueillir les informations clés
- ✓ Déterminer les attentes et les motivations
- ✓ Développer une argumentation persuasive
- ✓ Traiter les objections avec souplesse
- ✓ Demander et obtenir une contrepartie à toute concession.
- ✓ Présenter son prix avantageusement
- ✓ Verrouiller la négociation et obtenir l'engagement de son interlocuteur

### **Le traitement des objections**

- ✓ Objection et argument
- ✓ La technique de l'entonnoir
- ✓ Le traitement des objections
- ✓ Le rendez-vous de principe
- ✓ Parer efficacement les objections

### **Organiser et suivre votre plan téléphone**

- ✓ Préparer et organiser vos appels
- ✓ Etablir votre tableau de bord de suivi d'activité : taux d'appels, contacts utiles, taux de conclusions
- ✓ Relancer régulièrement

**Code :** A 258

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

## **Liste des dates :**

03 au 04 janvier  
 04 au 05 mars  
 05 au 06 juin  
 12 au 13 septembre  
 09 au 10 décembre

**En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

## **Liste des dates :**

Janvier : 03 après-midi, 05 après-midi et 08 après-midi  
 Avril : 04 après-midi, 05 après-midi et 08 après-midi  
 Juillet : 04 matin, 05 matin et 08 matin  
 Octobre : 04 matin, 07 matin et 10 matin  
 Novembre : 14 matin, 15 matin et 18 matin

**Public concerné :**

Commercial, toute personne en charge de la prospection téléphonique

**Intervenants :**

Spécialiste de la vente

**Pré-requis :**

Aucun

**Techniques d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.  
 Exercices individuels et collectifs.  
 Retour d'expériences.  
 Echanges.  
 Mises en situation.  
 Jeux de rôles.  
 Entraînements.