L'action commerciale par téléphone

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser la spécificité de l'outil Téléphone dans l'action commerciale, la prospection, la vente et le suivi.

PROGRAMME

Spécificité du support de communication

- Caractéristiques
- Avantages et Inconvénients
- Limites de l'outil

Spécificité de l'argumentaire de prospection

- Le fichier de contacts ou cibles
- Organigramme type par contact
- Test et validation sur chaque cible
- Action de vente
- Action de suivi et relance
- L'importance d'une bonne préparation
- Les grilles de dialogue/ interlocuteur
- Les réponses pré-écrites
- L'adaptabilité permanente
- Les 3 dangers : Règles des 3 "Non":
    - L'interrogatif négatif,
    - la double question
- Toujours reformuler son objectif
- L'entretien téléphonique pour vendre son rendez vous
- Le barrage ou filtre
- La conduite de l'entretien avec les intermédiaires

La technique pour conclure à son avantage

- La prise de notes nécessaire
- Le suivi de l'action téléphonique
- L'organisation technique et administrative

La transmission d'information ou mobilisation

- Les réactions internes ou externes
- La maîtrise des R.V. impliquant plusieurs acteurs

DURÉE

2 jours soit 14 heures

PUBLIC CONCERNÉ

Personne utilisant le téléphone dans l'action commerciale et la prospectio

PRÉ-REQUIS

aucun

TARIF

1990 € par jour hors frais de déplacement

MOYENS D'ORGANISATION ET DELAIS D'ACCES

Mise en pratique
Jeux de rôle
Participation active de stagiaires

METHODES MOBILISEES

Ordinateur - PC- Tablette
Vidéoprojecteur
Paperboard
Supports pédagogiques imprimés et/ou numérisés
Vidéoprojecteur
Jeu de cartes

EVALUATION, SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

Quizz
Bati-Eval/ Bati-suivi

INTERVENANT EXPERT

Expert co Compétences supervisé par Claude Pras expert CNEFOP

CP Consulting
www.cp-competences.com
23 route de Saint Etienne de Montluc - 44220 Couëron
Siret 434263348900040 / N° activité 52 44 0601944

CONTACTS :
Technique : 02.44.76.20.61
Pédagogique : 02.40.65.34.83
E-mail : contact@cp-competences.com