



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Maîtriser les techniques de vente par téléphone
- Développer mon aisance au téléphone
- Acquérir les bons réflexes de techniques de vente par téléphone

Contenu de la formation

- Maîtriser les fondamentaux de la communication au téléphone
 - Déterminer les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Maîtriser sa communication paraverbale (ton, rythme)
 - Adopter une voix, une attitude et un comportement adéquats
 - Développer son écoute professionnelle adaptée au téléphone
- Maîtriser le plan d'un entretien de vente par téléphone
 - Maîtriser le plan d'appel
 - Mettre en place une planification efficace de son activité
 - Savoir franchir les barrages et développer la prise de contact
 - Savoir capter l'intérêt de son client
 - Dérouler son plan d'appel efficacement
- Développer son argumentation avec méthode
 - Optimiser son questionnement pour vendre
 - Utiliser les bons arguments de la phase de découverte
 - Développer l'argumentaire en relation avec les motivations du client
 - Identifier les signaux d'achat
- Réfuter les objections
 - Définir les objections
 - Reconnaître les objections pour les réfuter
 - Les réponses courantes aux objections
- Optimiser un closing commercial par téléphone
 - Savoir quand et comment conclure
 - Verrouillage et engagement des parties : assurer le suivi
 - Prendre congé de façon professionnelle
 - Construire sa prise de congé



Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Lieu de la formation : Espace Gabriel ou sur site

Nombre de participants : Formation en groupe de 9 personnes maximum

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Tarif par stagiaire : 980.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - info@eg-formation.fr

Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

mission.handicap@eg-formation.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/CGV

Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Prospecter

MAJ :22 mars 2022

