ACHAT / VENTE

FICHE PROGRAMMATION

PROSPECTER PAR TELEPHONE ET OBTENIR DES RENDEZ-VOUS

Public

Commerçant(e) - Vendeur(se),Assistant(e) Commercial(e),Chargé(e) d'affaires

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux de la prospection commerciale pour l'entreprise, le client.
- Utiliser une communication efficace au téléphone.
- Organiser son activité de prospection téléphonique.
- Structurer et personnaliser son appel téléphonique.

Contenu

La préparation du fichier clients / prospects
- Analyser son contenu
- Le segmenter en cibles
- Le traitement différencié

La conduite de l'entretien téléphonique
- La présentation et l'identification de l'interlocuteur
- La découverte de son besoin et de ses attentes
- L'argumentation par téléphone
- La proposition alternative et la fiabilisation

Le traitement des barrages et des objections
- Le barrage de la secrétaire
- L'objection défensive ou motivée
- La qualification et la prise en compte
- La réfutation et le retour à l'offre

Les règles d'expression verbale
- La formulation directe, affirmative et positive
- Les mots qui rassurent, valorisent et influencent
- Les temps à employer et à bannir

Les attitudes et le comportement à adopter
- Le sourire, l'écoute et la disponibilité
- Le dédoublement et la directivité
- La personnalisation et la valorisation