

# > La Télévente



## **Objectifs :**

- Maîtriser le téléphone pour en faire un outil de développement commercial
- Travailler les techniques de vente
- Apprendre à poser les bonnes questions, à écouter, à prendre des notes
- Préparer et suivre un appel
- Savoir argumenter la vente
- Savoir conclure la vente



## **Public :**

- Assistants, télévendeurs, commerciaux sédentaires et itinérants, responsables commerciaux souhaitant développer leurs aptitudes à l'action commerciale téléphonique
- Toute personne ayant des relations commerciales au téléphone



## **Contenu :**

- Apport théorique sur la structure d'un entretien de vente par téléphone
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise
- Travail sur la voix, le débit, l'intonation, le sourire, la respiration
- Réaliser une prise de contact personnalisée et conviviale
- Obtenir le bon interlocuteur et être l'ambassadeur de son entreprise
- Connaître les techniques de vente par téléphone
- Traduire les informations en attentes et motivations du client
- Développer ses aptitudes à l'écoute active, aux questionnements, à la reformulation
- Argumenter et persuader
- Répondre aux objections et convaincre
- Réussir la vente, développer la vente complémentaire, de substitution, promotionnelle
- Les techniques de conclusion pour la communication téléphonique
- Evaluer les incidences sur les résultats de l'entreprise

## **Méthode pédagogique :**

Apports théoriques directement appliqués à des cas concrets relevant de l'environnement des participants

Appels simulés avec écoute, analyse et synthèse

Construction d'argumentaire, de guide d'entretien, de réponses aux objections

## **Durée :**

2 jours

## **Prix nets :**

en intra-entreprises : 2 280 €