

L'usage commercial du téléphone

Le savoir faire téléphonique

PUBLIC

Toute personne ayant à accueillir, prospecter ou vendre par téléphone.

OBJECTIFS

Développer ses connaissances et ses savoir faire pour faire du téléphone un réel outil de prospection et de vente – savoir accueillir, informer, obtenir des rendez-vous, relancer...

CONTENUS

La spécificité de la communication téléphonique

La réception d'appel

- Les enjeux de l'accueil téléphonique
- Les premiers mots et la prise de congé
- La qualité du dialogue
- Les conduites à suivre, les imperfections à éviter
- La gestion de l'attente
- Le cas de l'interlocuteur absent
- Savoir « passer » une communication
- Les demandes de prix par téléphone

La prise de rendez-vous de prospection

- L'esprit de la prospection par téléphone
- La préparation matérielle
- La mise en condition mentale et physique
- Le travail sur la voix
- Obtenir le nom du décideur et sa ligne directe
- Le passage des barrages
 - Les messages efficaces
 - Les trucs et les astuces
- Vendre l'idée d'un entretien
 - La conduite de l'entretien
 - Les messages efficaces
 - La qualification
 - Les pièges à éviter
 - Le traitement des objections
- Les relances de contact et sur devis envoyé
- L'analyse et l'évaluation des résultats

METHODES PEDAGOGIQUES

Le programme est aménagé en fonction des centres d'intérêt du groupe. Si aucun des participants n'est concerné par l'un des thèmes listés ci-contre, il ne sera pas abordé.

Courts exposés techniques, illustrés par des exemples concrets, suivis de mises en application et d'adaptation au cas de chaque participant.

Nombreux entraînements au cours de simulations de situations réelles.

L'espace entre les séances permet aux participants de tester les acquis en situation réelle.

AUTRES CARACTERISTIQUES

Pré requis : aucun

Durée : 14 heures, en deux journées

Dates : (Voir devis ou convention)

Horaires : de 9 h. à 12 h.30 et de 14 h. à 17 h.30

Lieu : Buro Club - 2 Ave du Vignate - 38610 Gières

Participation : (Voir devis ou convention).

VOTRE ANIMATEUR

Jacques PRAYER est spécialisé depuis 30 ans dans le conseil en développement commercial auprès des petites entreprises de l'artisanat et du commerce. Il a mis en place, conduit ou exécuté de nombreuses campagnes de prospection téléphoniques vers des cibles variées – Grand public, TPE, PME, Grands comptes.