

## 2 jours (14h)

- **Effectif** : Min 3 / max 12 personnes
- **Présentiel**
- **Pré-requis** : Aucun
- **Intervenant** : Partenaires labellisés
- **Tarif** :
  - En intra : **1 600 €<sup>HT</sup>/ jour**
  - Hors frais de mission

### Public visé

Toutes les personnes susceptibles de prendre un rendez-vous ou de vendre par téléphone.

### Objectifs pédagogiques

- ▶ Structurer un entretien de vente par téléphone
- ▶ Capter l'intérêt de l'interlocuteur dès les premières secondes
- ▶ Présenter de façon claire l'objet de l'entretien
- ▶ Développer son argumentation en résonance avec le mode de fonctionnement de l'interlocuteur
- ▶ Vérifier en permanence l'écoute et l'adhésion de l'interlocuteur
- ▶ Rechercher et traiter les objections
- ▶ Obtenir un accord verbal et garantir sa réalisation future
- ▶ Conclure l'entretien en laissant une image positive

## Contenu de la formation

### Structure d'un entretien de vente

- ▶ Prise de contact (les 15 premières secondes)
- ▶ Éveil de l'intérêt (les outils de questionnement et de reformulation)
- ▶ Déroulement de l'argumentation (caractéristiques, avantages, bénéfices et preuves)
- ▶ Traitement des objections (le point de rupture et les attitudes de réponses)
- ▶ Prise de congés (la mesure des accords et les engagements)

### Les spécificités de la prise d'un rendez-vous par téléphone

- ▶ Être disponible et à l'écoute
- ▶ Capter rapidement l'intérêt
- ▶ Dérouler sereinement l'objectif de prise de rendez-vous
- ▶ Obtenir et verrouiller un accord

### Les spécificités de la vente d'un devis par téléphone

- ▶ Préparation de l'entretien
- ▶ Préparation de l'interlocuteur
- ▶ Rappel et accord sur les épisodes précédents
- ▶ Impliquer l'interlocuteur dans l'argumentation
- ▶ Négocier gagnant-gagnant
- ▶ Obtenir et prendre des engagements



## Modalités pédagogiques

Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés. Notre programme peut se décliner en INTRA, VISIO et SUR-MESURE.

## Évaluation

- ▶ Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- ▶ Évaluation des acquis en fin de formation
- ▶ Bilan de satisfaction des stagiaires
- ▶ Attestation de fin de formation