SMV
Formation Audit Conseil

MARKETING - COMMERCIAL

PROSPECTER ET VENDRE PAR TELEPHONE

DUREE :
2 jours

PUBLIC :
Commercial itinérant ou sédentaire. Télévendeur ou téléprospecteur. Assistant(e) commercial(e). Assistant(e) ADV.

PREREQUIS :
Connaître des fondamentaux de l'entretien de vente est recommandé pour participer à cette formation.

MOYENS PEDAGOGIQUES :
Nombreuses simulations à partir de vos cas pratiques et des situations difficiles Construction de sa phrase d'accroche, de sa présentation en pitch et de son argumentaire spécifique. Exploitation des réseaux sociaux. Moyens humains : Formateur expert dans le domaine

NOTRE PLUS SMV ACADEMY :
Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs.

COMMENT ME PRÉPARER POUR L'APPEL ET ATTEINDRE LE BON DESTINATAIRE ?

- Méthodes : passer les barrages, obtenir le rendez-vous, règles gagnantes (moment, durée, accroche, questions).
- Prospection et 7 étapes de la vente.
- Utilisation des réseaux sociaux (in) dans sa préparation.
  - Entraînement : les différents angles d'attaque et les 30 premières secondes.
  - Atelier individuel « kit de démarrage » : bonnes pratiques avant l'appel téléphonique.
  - Entraînement à la prospection téléphonique.

COMMENT ME SENTIR PLUS À L'AISE EN ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE ?

- Préparation mentale.
- Gérer les situations complexes.
  - Entraînement autour de 3 situations au choix (prospects pressés, silencieux, reconquête).

COMMENT MIEUX TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS ?

- Repartir des motivations (SONCAS), utiliser le BAC.
- Méthode CRAC : traiter les objections.
  - Entraînement aux objections clients les plus courantes dans votre domaine.

MES SUIVIS D'APPELS SONT-ILS OPTIMISÉS ?

- Outil : CRM, suivi des rappels, grille d'écoute, calibrage...
- Respecter les règles : moment, récurrence, personne.
- Usage des réseaux sociaux pour obtenir des recommandations.
  - Solutions sur les problématiques des participants sur la prospection, les suivis et rappels.

QUELLES TECHNIQUES DE « CLOSING » DANS MON ENVIRONNEMENT ?

- Clôturer efficacement l'entretien : prise de RDV qualifiée ou vente.
- Techniques gagnantes de conclusion : les feux verts, les signaux positifs.
- Conclure et prendre congé.
  - Entraînement aux techniques gagnantes de conclusion et de prise de congé.

OBJECTIF DE LA FORMATION :
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Acquérir une méthodologie et des techniques spécifiques à l'entretien téléphonique de prospection.
- Obtenir des rendez-vous qualifiés/vendre par téléphone.
- Enrichir et développer les aptitudes commerciales des assistant(e)s et des vendeurs.
- S'entraîner à la méthode et à développer une relation client pérenne.

V1. 1/12/2020