Marketing | Relation Client | Négociation | Vente

# PROSPECTER, VENDRE ET RELANCER PAR TELEPHONE

## En résumé

Maîtrisez les techniques commerciales par téléphone pour prospecter, vendre et fidéliser efficacement. Cette formation vous aide à réussir vos appels, traiter les objections, conclure davantage et organiser des relances performantes.

Cette formation pourrait également vous intéresser :

Formation prospecter et se développer

Formation prospection commerciale efficace

**Durée**
2 jour(s) / 14 heure(s)

**Effectif**
De 3 à 8 stagiaires

**Tarif**
1250 € NET

**Code RNCP / RS**
NA

**Référence**
ACLO-0000-CAI-01

## À qui s'adresse la formation ?

### Public

Commerciaux, chargés de relations clients Collaborateurs et assistants des services commerciaux Créateurs d'entreprise

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

## Objectifs

A l'issue du parcours, vous serez en mesure de :
Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels
Maîtriser les outils pour prospecter, relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone
Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur

## Programme

**Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone**
L'intérêt de se fixer des objectifs SMART
Qualifier et développer son fichier
Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone
Identifier la typologie de son client et s'adapter
Maîtriser le vocabulaire commercial

Créer un climat de confiance
Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation
Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur
Questionner et reformuler lors de la phase découverte
Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés
Être force de proposition
Anticiper et gérer les objections
Verrouiller l'entretien et conclure
Prendre congé
Générer des résultats : ventes ou prises de RDV
Maîtriser la totalité de son offre commerciale
Connaître ses clients : historique, retour d'informations
Détecter le moment opportun pour proposer
Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente…

**Utiliser des outils adaptés**

L'argumentaire de vente
La fiche contact
Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)
Les outils de mesure et d'analyse des résultats

**Générer des ventes additionnelles**

Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale
Connaître ses clients : historique, retour d'informations
Détecter le moment opportun pour proposer

**Relancer avec efficacité**

Organiser et planifier ses relances
Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone
Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses
Débriefer ses appels
Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès
Rebondir après une vente difficile
Mettre en place un process gagnant
Rester positif et persévérer
Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'autoanalyses

## Méthodes pédagogiques

– Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
– Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
– Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
– Support de formation remis aux participants.

## Suivi d'action

## Intervenants

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

## Évaluation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.