

## Objectifs

Développer la connaissance de soi pour pratiquer les techniques de vente au téléphone.

## Participants

Toutes personnes utilisant le téléphone pour prendre des rendez-vous, pour vendre ou répondre aux objections.

## Prérequis

Aucun

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarque

Rôle Formateur Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement. Point fort Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

### La connaissance de soi

La programmation mentale

Les attitudes inefficaces

L'assertivité

### Les techniques de vente

Prise de contact : Le sens des mots, les schémas de communication, les règles d'or de la communication

Les notions de dialogues et d'échanges : l'enquête, l'écoute et la reformulation

Découverte des besoins du client

## La vente par téléphone



2 jours - 14 heures

Code formation : COMF180

[www.adhara.fr](http://www.adhara.fr)

**Proposition de service**

**Objections**

**Spirale positive**

**Conclusion**

## **Savoir téléphoner pour vendre**

**Avantages et inconvénients du téléphone**

**Les étapes de l'entretien de vente par téléphone**

**La conduite de l'entretien**

**Trame d'un entretien de vente**

**Dialogue efficace**

**Les comportements qui favorisent la communication**

**Le traitement de l'objection**

**Les réponses aux objections**

**Les règles d'or pour communiquer efficacement au téléphone et les détails à éviter**