

PUBLIC

Vendeur par téléphone
Pré-Requis : aucun
Attestation de stage

OBJECTIFS

- ◆ Renforcer ses techniques commerciales pour développer les gammes, les volumes et faire évoluer les relations commerciales
- ◆ Perfectionner chaque étape de la vente : contact, connaître, convaincre, conclure, consolider ;
- ◆ Pratiquer la vente suggestive ;
- ◆ Mieux connaître les besoins des clients pour mieux convaincre,

METHODES PEDAGOGIQUES

Méthode participative, Apports théoriques et pratiques, Echanges à partir des expériences vécues, Mise en situation

EVALUATION

Evaluation à chaud et à froid à un mois
Attestation de formation

FORMATEUR

P.Villain, Consultante et formatrice spécialisée dans la communication commerciale, managériale, interpersonnelle

DATES, LIEU, DUREE

Les après- midi des 17, 16, 24 et 25
juin 2019
14h00/17h30
Hôtel le Mas des Arcades Perpignan

Programme

Jour 1

I. DEVELOPPER SES PRATIQUES COMMERCIALES

1. Se fixer des objectifs avant chaque appel
2. Construire une approche stratégique : méthode
3. Phase Contact : Savoir poser un cadre accrocheur
4. Phase Connaître : Mieux connaître ses clients
 - Les techniques de communication à maîtriser pour réussir à faire parler son client et ainsi déceler ses réelles motivations :
Le jeu des questions ouvertes, reformulation, relance
 - Savoir évaluer rapidement le potentiel

Jour 2 :

5. Phase Convaincre
 - Les techniques pour faire de la vente suggestive
 - Les techniques d'argumentation
 - Savoir faire face aux objections
6. Phase conclure :
 - Agir pour faire basculer sa décision
 - Conforter
7. Phase Fidéliser : se servir des informations obtenues en phase découverte pour faire ensuite des propositions personnalisées

II. AUGMENTER SON SEUIL DE RESISTANCE FACE AU STRESS

- Comprendre les mécanismes du stress
- Utilisation de ses ressources : Techniques respiratoires, de visualisation