



Prospecter et fidéliser par téléphone

OBJECTIF

- Développer son chiffre d'affaires par la maîtrise des techniques de vente adaptées au téléphone.

CONTENU

- **Les caractéristiques de la relation commerciale par téléphone**
 - ✓ La transmission du message
 - ✓ La gestion d'une image de marque
 - ✓ La prise de rendez-vous
 - ✓ Le conseil, l'écoute, la recherche d'informations
 - ✓ La proposition, la vente, les situations difficiles
- **Définir un plan de prospection**
 - ✓ Déterminer le contexte et les objectifs (prise de RV, relance...)
 - ✓ Découvrir les 5 attitudes clés
 - ✓ Préparer ses fichiers et ses argumentaires
 - ✓ Structurer les étapes de la prospection
 - ✓ Comment cibler le décideur final
- **Structurer son argumentaire**
 - ✓ Savoir franchir les différents barrages (accueil, secrétaire...)
 - ✓ Utiliser les phrases d'accroche efficaces
 - ✓ Personnaliser le contact
 - ✓ Présenter une proposition de façon claire et précise
 - ✓ Savoir écouter activement
 - ✓ Découvrir les besoins du client pour mieux cibler votre argumentaire
 - ✓ Comment traiter les objections





Prospecter et fidéliser par téléphone

- **Vendre son offre**
 - ✓ Présenter votre prix positivement
 - ✓ La maîtrise des silences
 - ✓ Repérer les signaux d'achats

- **Savoir conclure et maîtriser les suites à donner**
 - ✓ Savoir quand et comment conclure
 - ✓ Repérer les signaux d'achats
 - ✓ Reformuler la confirmation du RDV
 - ✓ Déterminer une date précise de relance et la respecter

PÉDAGOGIE

- Apport illustré de cas réels et mises en situation

PUBLIC

- Commercial, Assistant

DURÉE

- 2 jours

CALENDRIER

- Les 28 mars et 04 avril 2011

BUDGET PAR PERSONNE

- 650 € HT (Déjeuners inclus)

RÉF : V1



CHAMBRE DE
COMMERCE ET
D'INDUSTRIE
DE LA MAYENNE

Nous
contacter

Tél. : 02 43 91 47 47

Centre de Formation
www.formation.mayenne.cci.fr
5 bld de l'Industrie SAINT BERTHEVIN