

# Vendre et négocier par téléphone

-Référence: **CV-66**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques de commercialisation par téléphone
- 
- Convaincre et conclure au téléphone
- 
- Résister aux demandes de négociation
- 
- Obtenir des contreparties utiles
- 

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Toute personne ayant pour objectif de développer ses ventes et fidéliser ses clients par téléphone, en appel entrant comme en appel sortant. Vendeur, technico-commercial, commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, chargé de clientèle.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

## Programme

- **En amont du présentiel**
  - Une vidéo et un autodiagnostic pour préparer sa formation.
  - Un premier outil utile au téléphone.
- **Adapter sa communication pour vendre au téléphone**
  - Les outils au téléphone : voix, mots, écoute active.
  - Diagnostiquer son attitude au téléphone.
  - Identifier ses points forts.
  - Structurer sa vente avec CRC.
  - Mise en situation Exercices pratiques : s'adapter au téléphone.

- **Réussir les 1 ers instants au téléphone Accueillir en appel entrant.**
  - Accrocher et passer les barrages en appel sortant.
  - Questionner en impliquant le client : la méthode SPID.
  - Obtenir les attentes et les motivations du client.
  - Mise en situation Mise en situation : mon accroche.
  - Entraînement au questionnement.
- **Argumenter pour vendre**
  - Renforcer l'envie de changer.
  - Développer une argumentation commerciale persuasive.
  - Traiter séparément objections, doute et manque d'information.
  - Savoir valoriser son prix.
  - Conclure au téléphone.
  - Prendre congé, laisser une bonne dernière impression.
  - Mise en situation Entraînement sur cas complet de vente au téléphone.
- **Négocier et préserver ses marges Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix. Résister pour valoriser son offre.**
  - Obtenir une contrepartie en échange de tout effort.
  - Finaliser l'engagement du client.
  - Mise en situation Entraînement à la négociation finale et mise en compétition.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**
  - Un défi chaque semaine pour aider à mettre en œuvre.
  - Pour en savoir plus sur les activités à distance Une vidéo 'Vendre, c'est tout un art !'.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc