

VENDRE ET NEGOCIER PAR TELEPHONE



2 jours (14 heures)

OBJECTIF

Etre capable de :

- Acquérir une méthodologie et des techniques simples de communication
- Avoir une action commerciale efficace
- Maîtriser les techniques de vente et de négociation

PRE-REQUIS

- Etre à l'aise avec l'outil téléphone

PARTICIPANTS

- Commerciaux, télévendeurs et toute personne amenée à vendre et négocier auprès d'entreprises par téléphone.

PROGRAMME

La voix, le langage, le rythme de l'élocution.

- La voix, le langage, le rythme de l'élocution.
- La capacité d'écoute
- Etre dans un bon état d'esprit
- La confiance en soi...

Logique d'un entretien

- Contacter
 - Organisation, gestion de son temps
 - Préparation de l'appel
 - Ouverture de l'appel
- Connaître, comprendre
 - Découvrir les motivations d'achat et les besoins (SONCAS)
- Convaincre
 - Mettre en place son argumentaire
 - Proposer une solution globale
 - Méthode de réponse aux objections
 - Annoncer et défendre son prix
 - Négocier des contreparties
 - Reformuler régulièrement
- Conclure, concrétiser
 - Obtenir l'engagement de son interlocuteur
 - Les attitudes favorables à la conclusion
 - Les différentes techniques de conclusion
 - La prise de congés

Principes fondamentaux de la vente

- Les clés d'un entretien de vente réussi
- L'organisation
- L'écoute active et la reformulation
- La question et sa stratégie
- L'explication positive et préventive

Moyens pédagogiques :

- Construction d'argumentaires
- Jeu de rôles réguliers à chaque étape du programme



ARAMIS Formation - 15B, rue de la Mare à Tissier – 91280 SAINT-PIERRE-DU-PERRAY - Tél : 01 60 79 19 88

formation@aramisgroup.fr

ARAMIS Formation marque commerciale de SN CDTEL Formation - - S.A. au capital de 81 000 €

Siret : 439 143 538 00031 – APE : 8559 A – Organisme n° 11 91 05098 91