VENTES - NEGOCIATION PAR TELEPHONE

Domaine : Achats / Ventes

Réf. : 1527AV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Savoir pratiquer les différentes techniques d'entretien par téléphone

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

PRÈPARER L'APPEL ENTRANT ET SORTANT

- Construction d'un canevas d'entretien client par téléphone
- Phase contact
- Phase convaincre
- Phase argumentation
- Phase répondre aux objections
- Préparation matérielle
- Préparation mentale

TRAITER LES BARRAGES

- Types de barrage
- Techniques de contournement
- Techniques de traitement notamment pour le recouvrement

SUIVRE SON PLAN D'APPEL

- Se présenter
- Créer l'intérêt
- Savoir dire NON
- Conclure

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public en contact avec les clients
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

PRENDRE UN RENDEZ -VOUS

- Proposer des dates
- Reformuler

REPONDRE AUX OBJECTIONS

- Différents types d'objections
- Liste des objections types
- Techniques de réponses
- Prévision des objections spécifiques

Nous consulter pour des dates

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr