

VENDRE ET NÉGOCIER PAR TÉLÉPHONE.

Développez vos compétences en négociation et closing pour transformer chaque appel en opportunité. Apprenez à convaincre, gérer les objections et conclure efficacement vos ventes par téléphone grâce à des techniques éprouvées.

Durée

14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Professionnels de la vente
- Télésolveurs
- Toute personne appelée à conclure des ventes ou à négocier par téléphone.



Pré-requis

Aucun prérequis.

Accessibilité et délais d'accès

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud & à froid, autoévaluation de fin de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.



- Préparer et planifier efficacement les appels de vente.
- Améliorer la communication téléphonique pour une interaction persuasive.
- Surmonter les objections de manière convaincante au téléphone.
- Maîtriser les techniques de closing spécifiques à la vente par téléphone.
- Développer des compétences de négociation adaptées à un contexte téléphonique.

CONTENU DE LA FORMATION.

Module 1 : Préparer et planifier les appels

- Analyser les prospects et recueillir les informations essentielles.
- Élaborer un script de vente structuré et engageant.
- Définir des objectifs clairs pour chaque appel.
- Mises en situation : préparation d'appels simulés.

Module 2 : Maîtriser la communication téléphonique

- Développer une voix persuasive et assurer une posture vocale positive.
- Utiliser un langage adapté, clair et convaincant.
- Gérer efficacement les silences et les temps de pause.
- Exercices pratiques : entraînement à la communication téléphonique.

Module 3 : Gérer les objections au téléphone

- Identifier les objections les plus fréquentes en appel.
- Appliquer des techniques pour y répondre de façon constructive.
- Construire des réponses percutantes et rassurantes.
- Jeux de rôle : gestion d'objections lors d'appels simulés.

Module 4 : Conclure la vente par téléphone

- Mettre en œuvre des techniques de closing téléphonique efficaces.
- Détecter et interpréter les signaux d'achat.
- Utiliser des leviers de persuasion pour finaliser la vente.
- Entraînements pratiques : simulation de clôtures de vente au téléphone.

Module 5 : Négocier efficacement par téléphone

- Adopter des stratégies de négociation adaptées au canal téléphonique.
- Identifier les leviers de négociation et les marges de manœuvre.
- Gérer les concessions pour conclure un accord gagnant-gagnant.
- Études de cas : analyse de négociations téléphoniques réussies.



ORGANISATION DE LA FORMATION.

Équipe pédagogique

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers. Axio Formation repose sur une approche personnalisée pour chaque parcours professionnel.

Nous concevons des formations qualifiantes qui non seulement répondent à vos besoins spécifiques, mais vous préparent aussi à exceller dans votre domaine.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud: maud.hoffmann@axio-formation.com

Pour tout besoin d'ordre administratif, notre référente est Emilie: emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com

Pour toute inscription veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site. Vous serez recontacté.e par notre service commercial. Délai d'accès : 3 semaines

- **Processus** : recueil de besoin, validation prérequis (Entretien et diagnostic initiaux pour adapter le parcours et valider le projet), devis/convention, convocation.



Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : • Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation • Documents supports de formation projetés • Etudes de cas concrets • Quizz et activités collectives en salle • Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- **En distanciel** : • Classes virtuelles via l'interface Digiforma ou Livestorm • Support de formation partagé • Activités d'entrainement en synchrone

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Evaluations d'entrainement tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud.

FORMATIONS ÉLIGIBLES AU OPCO !

