

# MARKETING – COMMUNICATION

## Marketing téléphonique Savoir vendre au téléphone

### OBJECTIF

Pallier aux barrages

Transformer chaque appel en prise de rendez-vous ou commande

Gérer efficacement tous les appels et traiter commercialement les situations difficiles.

### DUREE

2 jours

### TARIF

Sur Devis

### CONTENU

#### Se préparer et s'organiser

- Bien connaître le produit/service à vendre
- Connaître et anticiper les objections et en connaître les réponses.
- Se motiver pour convaincre
- Travailler sur l'importance de la voix et du sourire.
- Les mots qui font vendre.

#### Vaincre le barrage

- Minimiser les filtrages, barrages, se faire éconduire : les clés et astuces pour réagir
- Trouver le bon interlocuteur, le qualifier

#### Structurer son entretien de vente

- Les différentes étapes de l'entretien
- Identifier le besoin par un questionnement ciblé.
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance.
- Savoir expliquer, conseiller, orienter commercialement.
- Gérer les cas particuliers : clients agressifs, bavards, etc.

#### Conclure

- Conclure la conversation en résumant ce qui a été décidé et la suite à donner.
- Valider la satisfaction du client.
- Prendre congé

#### Les outils de vente et de suivi

- La GRC (gestion relation client)
- Le script de la vente