

MARKETING - COMMUNICATION

Marketing téléphonique La vente additionnelle au téléphone

OBJECTIF

Développer le chiffre d'affaires des téléconseillers en perfectionnant leurs techniques commerciales

Vendre des produits complémentaires

Construire un argumentaire produit

Réponses aux objections

DUREE

2 jours

TARIF

Sur Devis

CONTENU

- **Le plan d'entretien**
 - Structurer les étapes d'une télévente
 - Structurer les étapes d'une télévente intégrant la vente additionnelle
- **Obtenir l'attention du client**
 - La personnalisation du contact
 - L'assertivité au téléphone
 - Proposer avec naturel et aisance des produits Additionnels
- **L'argumentation**
 - L'argumentation convaincante (choisir les arguments)
 - Le vocabulaire approprié
 - Présenter une proposition de façon claire
- **La réfutation des objections**
 - Qu'est-ce qu'une objection ?
 - Comment réfuter une objection ?
 - Les réponses aux objections classiques d'achat de produits additionnels (report, prix, quantité, etc.)
- **La conclusion**
 - Savoir quand et comment conclure
 - Reformuler la confirmation de l'engagement du client