



La prospection téléphonique

Préparer la prospection téléphonique
Structurer un entretien téléphonique
Franchir les barrages
Qualifier un prospect
Passer de la fiche technique à l'argumentaire
Réfuter des objections
Conclure
Suite à l'entretien téléphonique

L'entretien de vente

Introduction
La prise de contact
La connaissance de son client/prospect
Convaincre son client
Prendre congé

Stratégie et tactique de négociation

Les caractéristiques de la négociation
La négociation : Qu'est-ce que c'est ?
Méthodes et pratiques de négociation
La préparation de la négociation

Le processus de la négociation

Stratégies, méthodes et tactiques de négociation
Comprendre les acteurs de la négociation
La relation Négociateur/Acheteur

Négociation avancée

Introduction
Apprendre à connaître son interlocuteur
Comprendre les besoins implicites et explicites de son interlocuteur
Trouver une solution pour son interlocuteur en créant un espace de consultation et d'échanges
Distinguer et traiter séparément les questions de personnes et les questions d'intérêt.
Formaliser l'accord et conclure la négociation
Conclure

Mise à jour le 01/12/2022

Action commerciale vente au téléphone

Acquérir les techniques de prospection pour élargir votre clientèle.

PREREQUIS :

- Aucun prérequis.

PUBLIC CONCERNE :

Tous commerciaux souhaitant améliorer l'efficacité qualitative et quantitative de leur prise de RDV.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation accessible en ligne
- Supports pédagogiques et techniques
- Documentations
- Études de cas concret
- Support multimédia (ex : module d'e-learning)
- Application Zoom / Teams

LIEUX, MODALITES :

- Inter
- Intra
- Les modules peuvent se dérouler sur le lieu de travail, à distance, ou un mixte des deux.

EFFECTIF PAR SESSION :

- Groupe de 4, Groupe de 6, Groupe de 8, Groupe de 10 et +
- Formation individuelle.

MATERIEL :

- Ordinateur portable équipé d'une webcam,
- Une connexion internet.
- L'application Zoom installée sur votre ordinateur



Fidéliser les clients

Analyser le potentiel de son portefeuille client
Apprendre à se concentrer sur les bons clients
Construire une relation client dans la durée
Entretenir la relation client

Gérer les clients difficiles

Apprendre à surmonter la passivité
Apprendre à contenir l'agressivité
Savoir éviter la manipulation
Traiter les réclamations et les insatisfactions de vos clients

SUIVI D'ÉVALUATION :

- Rapports
- Compte-Rendu
- Feuilles de présence émargées par les stagiaires
- Attestation de fin de stage
- QCM
- Test
- Exercices
- Mise en situation
- Questionnaire d'évaluation de la formation

INTERVENANTS :

- Ilyo Touch Formations travaille avec un réseau de formateurs indépendants, identifiés et experts dans leur domaine de compétences et qui ont une vraie volonté de transmettre tous les outils dont vous aurez besoin au quotidien.



COUT DE LA FORMATION

Le coût de la formation est défini en fonction du stage, de la durée, et des objectifs définis avec l'apprenant. Le coût est également défini en fonction que nos formations soient dispensées en intra (chez le client), ou en formation Mixte (présentiel et FOAD), uniquement en FOAD, mais aussi la qualification de nos formateurs et du lieu de la formation.

Que ce soit en présentiel ou à distance, notre approche de la formation s'appuie sur une pédagogie pratique et personnalisée, chaque formateur adapte systématiquement sa prestation aux réalités des métiers des apprenants.

Systématiquement par le biais d'un entretien personnalisé le formateur cible les prérequis, les objectifs en amont afin de réduire le temps de découverte des besoins et ainsi être opérationnel dès le démarrage de la formation. Les programmes de formation présents sur le site internet servent de base, ils sont réadaptés aux besoins. Nos formateurs sont sélectionnés sur 6 critères :

- L'expérience
- Les qualifications
- La pédagogie
- La disponibilité
- Le choix des supports pédagogiques
- L'adéquation entre le parcours du formateur et les besoins de l'apprenant

FORMATION SUR MESURE

Selon votre besoin et le programme sur mesure dédié à votre formation vous avez la possibilité de choisir le type d'apprentissage qui vous convient le mieux :

En face à face

Une formation ciblée et individualisée qui permet d'optimiser l'apprentissage. Le professeur est à l'entière disposition du participant, pour un cours à 100% sur mesure afin de progresser plus rapidement. Le professeur utilise autant que possible les documents professionnels du participant.

En groupe

Les apprenants profitent d'un professeur pour répondre de la façon la plus efficace à leurs besoins, mettre l'accent sur leur potentiel.

